

查明真相
判别是非

香港申诉专员年报 2016



香港申诉专员
2016年年报

三棱鏡是一透明的光学元件，能把光线分解成原来的光谱成分。年报设计以三棱鏡为主题，比喻公署透过严谨的调查和分析，能够查明事实真相，作出客观判断，提出的建议使香港的公共行政更公平和更有效率。

理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

职能

申诉专员应担当监察政府的角色，以确保：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

衡量工作表现的准则

- 处理个案的速度
- 投诉人对本署处理其个案的满意程度
- 申诉结果
- 承诺实行及／或已实行的建议改善措施
- 是否再接到类似的投诉

目录

大事纪要 **6**

绪言 **10**

第一章　本署的角色、权力及责任 **16**

职权范围 16

不受调查的事宜 16

限制 17

调查和提出建议的权力 17

保密规定及提高透明度 17

第二章　本署的工作程序 **18**

处理投诉 18

- 投诉方式
- 投诉人的代表
- 同类主题投诉
- 评审工作
- 查讯
- 调解
- 全面调查
- 覆检个案

主动调查 20

- 初步查讯
- 主动调查的方法

落实本署的建议 21

发表调查报告 21

第三章	工作表现及调查结果	22
	处理查询及投诉 • 同类主题投诉 • 投诉方式 • 已处理的投诉	22
	投诉的主要原因	23
	最多人投诉的机构	24
	调查及查讯的结果	24
	主动调查	25
	建议	25
	服务承诺	25
	综述	26

第四章	成效及困难	28
	提高公共行政质素	28
	以调解方式解决纠纷	28
	在解决投诉的过程中道歉	29
	政府的透明度与公开资料 • 《守则》涵盖的政府部门或机构 • 《守则》涵盖范围以外的机构	29
	以主动调查方式审研的课题 • 有关楼宇标示门牌号数的主动调查 • 有关对新界村屋的消防安全措施的主动调查 • 有关私人水管渗漏的主动调查 • 有关对「认可殡葬区」的管理的主动调查 • 有关公营租住房屋轮候时间的资讯发放的主动调查 • 有关车辆废气排放的管制措施的主动调查 • 有关民政总署对社区会堂／社区中心设施租用的管理的主动调查 • 有关执行《消防安全（建筑物）条例》的主动调查	31
	投诉人或部门的异议 • 重新评审个案 • 覆检个案 • 司法覆核及诉讼 • 不易处理的投诉人行为 • 机构的回复时间	35
	综述	36

第五章	**内部行政**	**38**
	人手编制	38
	职员培训	38
	职业安全及健康	39
	对本署的投诉	40

第六章	**宣传推广及对外关系**	**42**
	公众教育及宣传	42
	• 宣传推广活动	
	• 新闻发布会及与传媒的联系	
	• 网上提供与《公开资料守则》有关的个案选录	
	• 推出RSS服务	
	• 为政府部门及公营机构举办讲座	
	与专业人士、社区领袖等合作	44
	• 顾问及太平绅士	
	• 立法会及区议会议员	
	• 申诉专员嘉许奖	
	与海外及内地机构的联系	46
	前瞻	46

全年活动一览	**48**

附件

附件1	《申诉专员条例》附表所列机构一览	54
附件2	对投诉不予跟进或不展开调查的情况	59
附件3	统计图表	60
附件3.1	个案数字	61
附件3.2	接到的查询／投诉数目	62
附件3.3	已处理的投诉个案性质	62
附件3.4	接到的查询／投诉分布情况	63
附件3.5	已完成的投诉个案分布情况	67
附件3.6	已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构	67
附件3.7	经全面调查后终结的投诉个案结果	68
附件3.8	经全面调查后确定的行政失当类别	68
附件3.9	以查讯方式终结的投诉个案结果	69
附件3.10	处理投诉个案所需的时间	72
附件3.11	履行服务承诺的统计数字	73
附件4	处理投诉流程图	74
附件5	已完成的主动调查报告索引	75
附件6	已完成的主动调查报告摘要选录	76
附件7	经全面调查后终结的个案索引	93
附件8	经全面调查后终结的个案撮要选录	108
附件9	涉及《公开资料守则》的个案撮要选录	142
附件10	所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例	147
附件11	组织图	154
附件12	顾问名单	155
附件13	申诉专员公署的访客	156

财务报表 160
截至二〇一六年三月三十一日止年度

用语词汇

投诉人约章

大事纪要

1988年

7月20日

立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

1989年



第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP

2月1日

制定《行政事务申诉专员条例》

第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP履新

3月1日

行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职

11月15日

行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员

1993年

7月21日

完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员(修订)条例草案》提交立法局审议

1994年



第二任行政事务申诉专员
苏国荣先生，SBS, OBE, JP

2月1日

第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP履新

6月24日

《行政事务申诉专员条例》的修订获通过：

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查

6月30日

委任顾问，向本署提供专业意见

7月1日

「行政事务申诉专员」及「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」及「申诉专员公署」

1995年

3月1日

扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

举办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会

1996年

3月1日

邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

4月15至16日

申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为协会的创办会员

10月24日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

12月27日

「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日

推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

7月25日

设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构

1998年

5月8日

申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长

1999年



第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

4月1日

第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP 履新

7月22日

扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员

2000年

7月27日

进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员



申诉专员嘉许奖

11月2日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

2001年

3月28日

推出电话投诉服务

12月19日

《2001年申诉专员(修订)条例》生效：

- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条款及条件
- 采纳有别于政府的制度和运作程序

2002年

9月6日

迁到位于上环信德中心的永久办公地方

10月16日

申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长

2004年

4月1日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP连任申诉专员，开始新的五年任期(2004至2009年)

9月10日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长

12月13日

借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署人员自此全部由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任

2005年

10月24日

行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排，以及本署与政府的工作关系的一般准则和指引



签署行政安排备忘录

11月28日至12月1日

主办第九届亚洲申诉专员协会会议

2008年

11月5至8日

主办国际申诉专员协会常务理事会会议

2009年



第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP

4月1日

第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP履新

6月11日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

6月12日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP获国际申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

11月2日

戴婉莹女士，GBS, OBE, JP获亚洲申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

2010年

10月19日

申诉专员获选为国际申诉专员协会司库

2011年

12月8日

申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长

2012年

5月5至10日

主办国际申诉专员协会常务理事会中期会议

5月22至24日

与澳门廉政公署合作，为国际申诉专员协会亚洲区及澳大利西亚暨太平洋区举办区域培训课程



国际申诉专员协会区域培训课程

2014年



第五任申诉专员刘燕卿女士，JP

4月1日

第五任申诉专员刘燕卿女士，JP履新

2015年

1月20日

黎年先生，GBS, JP 获国际申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

8月20日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事



申诉专员与国际申诉专员协会主席

9月22日

黎年先生，GBS, JP获委任为国际申诉专员协会专家小组成员

11月25日

黎年先生，GBS, JP获亚洲申诉专员协会颁授终身荣誉会籍

申诉专员再度获选为亚洲申诉专员协会秘书长



亚洲申诉专员协会常务理事会会议

绪言



本署在二〇一五／一六报告年度取得丰硕成果。由于各政府部门及公营机构的衷诚合作，以及本署人员努力不懈，我们一如既往，完成了逾5,000宗投诉个案。

我们继续积极推动以调解方式去处理不涉及行政失当，或只涉及轻微行政失当的投诉个案，成效显著。在本年度，以调解方式处理的个案数目与上年度相若，而投诉人与被投诉机构双方的满意程度亦接近满分。

此外，我们在本年度完成的主动调查数目也较上年度为多，部分原因是我们对初步查讯这种常用于评估应否展开主动调查的审研方法，稍为作出了改变。由于某些初步查讯内容颇丰富，且在完成后亦能向事涉机构提出具体的改善建议，本人决定以主动调查方式继续跟进这一类的查讯，以便我们可以在完成调查后，按法定权力去发表调查报告。这样一方面有助提高本署的透明度，而另一方面亦加深市民对本署工作的认识。尽管这类调查报告未必全是长篇巨制，我们仍希望公众会对报告感兴趣和认为有参考价值。

从本年报选录的主动调查报告可见，大部分所完成的主动调查都关乎存在已久，甚或持续数十年的问题；而事涉机构在回应本署的查讯时，往往会以现行法例、政策及／或程序为理据，以辩解他们所采取或不采取的行动。可是，问题却仍然存在甚或不断扩散，而市民亦继续深受困扰。

据本人观察所得，这些问题长年累月仍未解决的原因甚多。首先，相关的法例、政策及／或程序可能早已不合时宜，或事涉机构未有及时严格地采取行动，又或者有关机构根本无意制定目标以取得有效成果。事涉机构似乎认为，只要「让公众看得到他们在处理问题」，便已足够。这种处事态度委实令人失望，而且根本不可能让受屈人士感到满意。

问题未获解决的另一个主要原因，是有关政府部门存在「各自为政」的心态。遇到需要多个部门联手解决的问题，各部门往往互相推诿，声称自己没有充分权力去处理，然后置身事外；有些本来几个部门都有能力独立处理的事情，结果大家又会认为责任应属于其他部门，由别的部门处理会较好。

在这种情况下，难怪会引来更多市民投诉，令问题变得更难以收拾。及至各有关部门／机构最终决定推行重大改革或达成共识，愿意合力解决问题，但已付出沉重的代价，原因是先前处事拖拖拉拉，不仅令部门／机构的形象受损，持续经年的问题亦浪费了大量资源。

因此，毋庸置疑，本署发现的问题大都亟须事涉机构从速采取行动，及早作出改变。申诉专员获法例授权，可以提出改善建议，故此在促使有关机构实行变革方面确能产生一定的催化作用。

在调查投诉的过程中，我们留意到有投诉人出现了一些倾向，令本署感到难以处理。事实上绝大部分投诉人都明白事理，会以合理态度查问投诉个案的进展，但亦有个别投诉人会就某些问题纠缠不休，或者尽管其个案已经了结，而我们亦已反覆予以说明，但他们依然不断提出与个案无关的质疑。另外，有少数投诉人更经常对某些机构提出大量投诉，只要发现机构的日常运作中有轻微缺失，或在提供服务时稍有差池，他们即会穷追不舍，甚至吹毛求疵。这些不合理行为所带来的庞大工作量，不仅对本署造成沉重负担，更剥夺了其他投诉人能及早获得本署服务的公平机会。当然，我们明白这是所有处理投诉的机构均须面对的挑战，故此会以专业态度对待。

本署亦留意到，愈来愈多市民希望透过本署，向政府部门及公营机构要求更多和更好的设施或服务。市民大众固然有权表达本身的诉求，但相关的部门／机构若未能提供他们所要求的设施或服务，不一定就是行政失当；除非部门／机构早已知悉其所提供的设施或服务有不足之处，且在权衡其他项目的缓急轻重之下，明明可以调拨资源去改善情况却没有这样做，方属行政失当。因此，对于有关政府部门／公营机构未能提供市民称意的设施或服务的投诉，本署基于职权范围所限未必能一一跟进，这点希望市民都能够理解。

就这方面，本人正计划更多地借助电子媒体，让市民大众进一步了解本署的角色及职能。

刘燕卿

申诉专员

二〇一六年三月三十一日



首长级人员

申诉专员刘燕卿女士（左二）
副申诉专员苏锦成先生（右二）
助理申诉专员马启浓先生（右一）
助理申诉专员唐建生先生（左一）



香港申诉专员年报 • 2016 年

章节





第一章 本署的角色、权力及责任

1.1　申诉专员公署根据香港法例第397章《申诉专员条例》(「条例」)成立，是独立的法定机构，专责监察香港的公共行政。本署负责调查政府部门及公营机构的行为在行政方面可有不足之处，并建议采取补救和改善措施，藉此促进公平合理、开明问责，并能迅速回应市民诉求的良好公共行政。



职权范围

1.2　申诉专员有权调查由受屈人士提出，各项有关条例附表1第I部(参见**附件1**)所列的政府部门及公营机构涉嫌行政失当的投诉。本署经常留意公共行政架构的发展，并且与政府当局保持紧密联系，研究把适合的新部门或机构纳入该附表内。

1.3　除了就市民的投诉进行调查外，申诉专员亦可以就主要是涉及行政体制上的流弊或重大公众利益的行政失当问题，决定展开主动调查。

1.4　条例第2条把「行政失当」界定为行政欠效率、拙劣或不妥善，当中包括：不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼及不为他人着想等行为。

1.5　尽管香港警务处、廉政公署等机构并无列入条例附表1第I部，本署仍有权就该等机构涉及违反《公开资料守则》[1]的个案进行调查。该等机构列于条例附表1第II部(参见**附件1**)。

不受调查的事宜

1.6　申诉专员受法例所限，不得调查某些类别的事宜。例如，投诉个案若涉及法律程序或提出检控的决定、合约及其他商业交易、人事管理事宜，以及批地条件的订立或修改等，则申诉专员无权调查。这些不受调查的行动，详列于**附件2**。

1.7　条例没有订明本署不得调查**政策**事宜，但若某项政策是经过广泛公众咨询、宣传推广及正式审批和授权的程序后制订，除非申诉专员认为有关政策会带来严重的不公，否则一般不会把政策本身纳入调查范围。然而，政府部门及公营机构如何制订或落实各项政策，又或当有关政策已不合时宜甚至造成不公，仍没有采取任何行动去改善或迟迟不作检讨，则属于本署可予调查的范围。



[1] 政府当局在一九九五年订立《公开资料守则》，订明除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量向市民提供政府管有的资料。《守则》适用于所有政府部门、香港金融管理局及廉政公署。

1.8 同样，在一般情况下，本署不会调查政府部门及公营机构纯粹根据其**专业判断**所作的行动或决定，但实际上纯属专业判断的个案并不多见，而大部分相关的行动／决定或多或少都可能涉及管理／行政方面，因此属于申诉专员的职权范围。如有需要，本署会向不同专业界别的顾问征询意见（顾问名单载于**附件12**）。

限制

1.9 条例亦有订明在若干情况下，申诉专员不得展开调查，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名、无从识别其身份或下落不明；又或者投诉并非由受屈人士或适当的代表提出。有关这些限制的详情，请参阅**附件2**。

1.10 然而，在某些情况下，申诉专员可酌情决定是否展开或中止一项调查，例如投诉人若能够提供合理解释，说明为何未能在知悉有关事情后两年内提出投诉，则专员可能受理其个案。

调查和提出建议的权力

1.11 条例赋予申诉专员广泛的调查权力，包括进行查讯、获取文件及资料、传召证人，以及视察被投诉机构的处所等。

1.12 尽管条例订明，被投诉机构已采取的任何行动，或其就正受调查的行政决定拟采取的跟进行动，均不受申诉专员的调查影响，但申诉专员有权发表调查报告，并建议有关机构纠正缺失或作出改善。

1.13 假如任何机构没有充分落实有关建议，申诉专员可向香港特别行政区行政长官呈交报告；若发现所涉机构有严重失当或处事不公的情况，申诉专员更可进一步向行政长官报告。根据条例规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府须于一个月内，或行政长官所订的较长期间内，把报告的文本提交立法会省览。



保密规定及提高透明度

1.14 条例规定，申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何于执行职务期间从调查或投诉所得悉的资料，否则可判处罚款及监禁。

1.15 然而，条例赋予申诉专员权力，可按其认为适当的方式就所进行的任何调查发表报告，只要她认为这样做符合公众利益。

1.16 在不违反第1.14段所述的保密规定下，本署有责任采取政策以致力保持开明问责和提高透明度。对于市民向本署提出的索取资料要求，我们会参照政府的《公开资料守则》[1] 的基本原则来处理。

第二章 本署的工作程序

处理投诉

投诉方式

2.1 市民可以亲临本署提出投诉，也可以使用电邮、传真、邮寄信件，或本署的免付邮资投诉表格。投诉的事项若较为简单，而所涉机构不超过两个，亦可以电话提出。



2.2 因应投诉人的意愿，本署可透过电邮与投诉人通讯，但会提醒选择以电邮方式通讯的投诉人须注意资讯泄密的风险。鉴于条例不允许投诉人下落不明（参见**第 1.9 段**），我们亦会要求投诉人提供通讯地址，因为单凭电邮地址并不足以确定投诉人的下落。

投诉人的代表

2.3 提出投诉的人士通常须为受屈者本人，除非他／她不能亲自行事（参见**第 1.9 段**）。投诉若是由法人团体的代表提出，则投诉人须令申诉专员信纳已获该法人团体授权。申诉专员如认为理据充分，亦会准许由法律代表提出投诉。

同类主题投诉

2.4 本署不时会接到一些由多名投诉人大约在同时提出，关于某项时事或社会大众广泛讨论的课题的投诉。本署把这类个案统称为「同类主题投诉」，以别于其他内容或课题独立的个案，藉此更准确地反映本署的工作量，以及统计不同机构被投诉次数的多寡。

评审工作

2.5 本署的评审组通常会在接到投诉的一两天内，先研究投诉是否属于申诉专员的职权范围之内，以及有否表面证据，足供本署展开调查。评审工作的主要考虑，在于投诉的实质内容及理据，而非数量的多寡或投诉人坚持的程度。如有需要，评审组会要求投诉人提供补充资料或澄清有关事项。

2.6 本署设有「当值主任服务」，由本署的调查主任接见新个案的投诉人，以获取评审个案所需的资料。「当值主任」并会向投诉人简介本署工作的程序和法例限制。



2.7 评审后决定受理的投诉个案，会交由本署六个调查组的其中一组进行查讯、安排调解或展开全面调查。至于决定不受理的个案，则会向申诉专员建议不予跟进。

2.8　申诉专员若决定不跟进个案，本署会尽可能在15个工作天内向投诉人说明理据（有关本署履行服务承诺的统计数字，请参阅**附件3.11**）。即使是由于投诉人匿名、无从识别其身份或下落不明，或投诉人并非受屈者本人，而经评审后决定不受理的投诉，本署亦不会随便放弃，而会研究那些投诉是否反映任何严重或体制上的行政失当，又或是涉及值得关注的重要问题。本署可能会从中选取课题进行初步查讯，以决定是否展开主动调查（参见**第2.22至2.25段**）。



2.9　有些投诉个案虽然不获跟进，但本署若知悉投诉人可能需要某些政府部门或公营机构的协助，亦会主动告知投诉人可以从何处及如何获得有关服务。

2.10　投诉人若就「评审后决定不受理」的个案向本署提出上诉，评审组会进行「重新评审」，然后向申诉专员提出建议，由专员决定应否「重开」个案再作跟进。

查讯

2.11　条例订明，申诉专员如认为适当，可进行「初步查讯」，以决定应否就投诉展开全面调查（参见**第2.17至2.20段**）。为了投诉人着想，我们往往会以这种较快捷的查讯方式处理一般性质的投诉个案，而并不一定要进行需时较长的全面调查。我们把这种方式简称为「查讯」。

2.12　在处理某些个案时，我们可能会从本署先前处理的投诉的档案，或被投诉机构的刊物当中，找到大量与投诉内容相关的资料。只须审阅及分析有关资料，便足以终结这些个案并答复投诉人。

2.13　至于另一些投诉个案，我们若认为适当，会要求被投诉机构同步回复本署和投诉人。本署会审研该机构的回复、投诉人对其回复的意见，以及我们所搜集的任何其他相关资料或证据。在完成查讯后，本署会把查讯结果告知投诉人；如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。



调解

2.14　另一方面，申诉专员亦可在投诉人与被投诉机构双方同意下，尝试以调解方式处理投诉。这种另类排解纠纷的方式，适用于不涉及行政失当或情况只属轻微的个案。投诉人与被投诉机构的代表自愿参与会谈，以寻求双方都能接受的解决方案。本署受过调解训练的调查主任会担当中立的调停人。

2.15　为提升处理投诉的效率及方便参与调解的双方，我们很多时候会以电话方式进行调解，然后以书面确认双方达成的和解协议。

2.16 若调解未能解决问题，或投诉人要求重新处理其投诉，本署会另派调查主任重新展开查讯或全面调查。此举旨在确保个案获得客观处理，不会受到从调解过程中获取的意见和资料所影响。

全面调查

2.17 投诉个案如较为复杂，涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、行政体制上出现流弊或程序上有缺失，或本署认为有必要对个案作更深入和全面的调查，我们会展开全面调查。

2.18 调查的过程涉及广泛而深入的探讨，以查明事实的真相。除了审研文件资料之外，本署也可以传召证人加以讯问，并与投诉人核对资料及进行实地视察。如有需要，我们会征询本署顾问的意见。

2.19 此外，我们亦会让可能在调查报告中遭到本署批评或者蒙受负面影响的机构或个别人员，就本署初步观察所得提出意见。调查报告最终有定论之后，会送交投诉人参阅，并同时送交所涉机构的首长，以便落实本署提出的任何建议。

2.20 在调查报告的结论中，本署通常会把投诉个案评定为「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查时却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。这些个案会被评定为「投诉不成立，但机构另有缺失」[1]。

覆检个案

2.21 投诉人若不满意我们的调查结果或结论，可提出论据及／或补充资料，要求本署覆检其个案。这类要求会先由主管的助理申诉专员评审。他会衡量投诉人要求覆检的理据，并考虑其覆检要求应否获接纳；若认为其要求应获接纳，便会委派合适的调查主任重新详细审研个案；如有需要，亦会要求被投诉机构提供进一步的资料或意见。覆检报告最终会经副申诉专员呈交申诉专员，由专员决定应否维持或改变原来的结论。



主动调查

2.22 申诉专员有权在没有接到投诉的情况下展开主动调查。这项权力使专员能够从较宏观的角度审研行政体制本身或普遍性的流弊，而不只局限于处理个别投诉，亦可以藉此跟进处理那些由本身并非受屈的人士所提出的问题（参见**第 2.8 段**）。专员决定展开主动调查，往往是因应当时社会上某些广受市民关注的事件，或因政府推行新政策或修订政策而出现了行政上的问题，又或者是由于本署曾多次接到某些同类事项的投诉。

[1] 前称「投诉不成立，但机构另有失当之处」。

初步查讯

2.23 在决定应否对某机构展开主动调查之前，本署或会进行初步查讯[2]。这是我们处理投诉个案常用的一种方式（参见**第2.11段**）。在查讯的过程中，本署亦会按照与进行调查工作相同的保密原则（参见**第1.14段**），向有关机构索取资料或要求机构解释。若初步查讯显示有需要作进一步研究，我们会正式知会所涉机构的首长，展开主动调查。

主动调查的方法

2.24 主动调查的程序与调查个别投诉的程序相若。不同之处在于本署会视乎课题的性质，决定是否邀请相关界别的人士、业内专家和市民大众，就课题提出意见。如决定征询相关人士及公众的意见，我们会公开宣布展开主动调查。

2.25 在调查过程中，本署经常会与所涉机构的高层人员讨论初步调查结果。这类直接交流有助澄清疑点，也有利于对问题作更深入的探讨。



落实本署的建议

2.26 本署在调查投诉个案或主动调查报告中向所涉机构提出改善建议，目的是促使有关机构更加开明问责，更具透明度和以客为本，同时提升其工作程序和处事方式的成效。



2.27 所涉机构的首长有责任定期向申诉专员汇报落实本署建议的进度。同时，本署亦必然会履行职责，监察相关的进展。

发表调查报告

2.28 申诉专员可基于公众利益，在新闻发布会上或在本署网页发表其主动调查报告及不披露所涉人士身份的投诉个案调查报告，或调查报告的摘要（参见**第1.15段**）。我们亦会以不公开姓名等个人资料的方式，答复传媒对有关调查结果的查询。

[2] 我们先前把这种工作方式称为「主动调查审研」。

处理查询及投诉

3.1　在本报告年度，本署接到共5,244宗投诉个案，当中包括涉及「同类主题投诉」的213宗从属个案[1]，而去年相应的个案数字分别为5,339宗及428宗；至于本年度内接到的查询则有12,159宗。

图表 3a

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		总计	不包括从属个案
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226
2014/15	12,940	5,339	4,911
2015/16	12,159	5,244	5,031



3.2　从上年度转入的投诉个案有868宗，连同本年度接到的5,244宗个案，我们在本年度须处理的投诉合共6,112宗。

3.3　本署在过去五年接到及处理的查询及投诉分项数字详载于**附件3.1**。

同类主题投诉

3.4　在本年度，我们接到涉及同类主题投诉的从属个案共213宗。涉及个案数目最多的一组同类主题投诉是关于某幢私人大厦内一些涉嫌违反《建筑物条例》及《消防规例》的改建工程，共有92宗从属个案，涉及两个政府部门。其次涉及个案数目最多的一组同类主题投诉（共有46宗从属个案）是关于「全港性系统评估」（简称「TSA」），该课题在年度内引起市民广泛关注。另外两组较重要的同类主题投诉（分别有25宗及15宗从属个案），则是指邮政署没有答复关于追踪遗失邮件问题的查询，以及证券及期货事务监察委员会在一宗暂停股份交易的事件中处理不当。



投诉方式

3.5　透过电邮提出投诉（包括填写电子投诉表格并透过本署的网址递交）依然是最多市民采用的方式，在年度内接到的所有投诉中，电邮投诉占47.8%（共2,507宗）。不过，仍有不少市民选择以邮寄信件方式提出投诉，共1,069宗（占20.4%）。

[1] 为准确计算个案数目，每组同类主题投诉会以一宗「领头个案」作为代表，而其他的同类投诉则视作「从属个案」。

图表 3b

投诉方式					
方式	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
亲临本署	573	769	633	527	545
书面 –					
投诉表格	518	621	332	361	294
邮寄信件	947	752	1,066	918	1,069
传真	657	540	467	485	403
电邮	1,783	2,144	2,455	2,617	2,507
电话	551	675	671	431	426
总计	**5,029**	**5,501**	**5,624**	**5,339**	**5,244**

已处理的投诉

3.6 我们在本年度完成的投诉个案达5,242宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的85.8%。在已完成处理的投诉当中，有3,100宗（占59.1%）是以查讯、全面调查或调解方式跟进，其余的个案（2,142宗，占40.9%）则由于受本署职权范围或条例所限，经评审后已经终结。

3.7 在已跟进并完成处理的投诉个案当中，经查讯后终结的占88.4%，经全面调查后终结的占7.3%，而以调解方式跟进并完成的则占4.3%（参见**图表3c**）。去年以调解方式处理的投诉数目大幅增加的趋势，今年亦大体上持续。至于经评审后终结的个案当中，超过半数是由于投诉缺乏充分理据，故本署未能跟进处理（参见**图表3d**）。

图表 3c

2015/16 年度已跟进并终结的投诉个案		
	个案数目	百分比
经查讯后终结	2,740	88.4%
经全面调查后终结	226	7.3%
经调解后终结	134	4.3%
总计	**3,100**	**100.0%**

图表 3d

2015/16 年度经评审并终结的投诉个案		
	个案数目	百分比
缺乏充分理据跟进	1,187	55.4%
受条例所限不得调查	955	44.6%
总计	**2,142**	**100.0%**

投诉的主要原因

3.8 根据投诉人所提出的指称作统计，引致市民投诉的五大原因如下：

- 出错、决定或意见错误（32.1%）；
- 监管不力（15.3%）；
- 延误／没有采取行动（15.1%）；
- 没有回应／答复投诉或查询（8.3%）；
- 职员态度欠佳（4.5%）。

最常见的四个原因与上年度一样，排行位置也相同，而第五个原因则由「职员态度欠佳」取代了去年的「程序不妥」。详情载于**附件3.3**。

3.9 根据本署经全面调查后确定投诉成立或部分成立的个案结果作统计，行政失当的四大类别是：

- 监管不力(26.0%)；
- 延误／没有采取行动(21.1%)；
- 出错、决定或意见错误(19.2%)；
- 不按程序办事(9.6%)。

紧接的两个主要类别是「程序不妥」及「办事疏忽，有缺失遗漏的情况」，各占个案总数的7.7%。详情载于**附件3.8**。

最多人投诉的机构

3.10 最多人投诉的十个机构(参见**附件3.6**)是按照我们在年度内已跟进并终结的投诉个案数目计算得出，旨在反映市民经常投诉的部门及机构。本年度「十大」排行榜上的首六个部门与去年相同。最多人投诉的两个部门仍然是房屋署及食物环境卫生署，紧随其后的是地政总署；屋宇署及运输署在本年度的排行位置已互相对调，分别居于第四及第五位，原因是针对屋宇署有一组超过40宗的同类主题投诉。社会福利署由去年排名第七位下降至本年度的第十位。教育局、邮政署及消防处在本年度上榜，分别名列第七、第八及第九位，亦是由于有多组同类主题投诉个案所致。



调查及查讯的结果



3.11 在本年度，本署以全面调查方式终结了226宗投诉个案(包括两组同类主题投诉合共30宗从属个案)，其中有81宗(占35.8%)的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。经全面调查后终结的投诉个案结果分类，摘录于**图表3e**。

图表 3e

经全面调查后终结的投诉个案结果分类

分类	个案数目	百分比
成立	29	12.8%
部分成立	30	13.3%
投诉不成立，但机构另有缺失	22	9.7%
不成立	142	62.8%
未有定论	3	1.4%
总计	**226**	**100.0%**

3.12 在2,740宗以查讯方式终结的个案当中，本署在475宗(占17.3%)个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。详情载于**附件3.9**。

主动调查

3.13　在本年度，本署完成了八项主动调查。审研的课题包括楼宇标示门牌号数；对新界村屋的消防安全措施；私人水管渗漏；对「认可殡葬区」的管理；公屋轮候时间；实施车辆废气排放新管制措施的安排；社区会堂／社区中心设施的租用；以及关于执行《消防安全（建筑物）条例》的问题。截至本年度尾，本署另有13项主动调查仍在进行。

3.14　为提高本署的透明度和加深市民对本署工作的认识，我们在本年度就主动调查有新的做法。在新安排下，我们把过往大多以「主动调查审研」方式终结的「初步查讯」，改为以主动调查方式去跟进那些内容较丰富的查讯，并在完成调查后公布调查报告。

3.15　已完成的主动调查报告一览表载于**附件5**。



建议

3.16　本署于完成226宗投诉个案的全面调查后，提出了共227项建议；而在完成八项主动调查后，亦提出了共50项建议。截至二〇一六年三月三十一日止，在本署提出的合计277项建议中，有236项（占85.2%）已获所涉部门及机构接纳并予落实，其余41项（占14.8%）则尚在考虑中。



服务承诺

3.17　一如往年，本署在应邀安排讲座，以及答复来电或亲临本署查询的市民方面，全部都能够在服务承诺的时限内完成。至于接到的书面查询，有98.3%能在五个工作天内回复，而有1.3%能在六至十个工作天内回复。在认收市民的投诉方面，有99.4%的个案能够在五个工作天内发出认收信件。

3.18　在处理投诉方面，若属非本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，有98.3%的个案都能在十个工作天内终结，超越我们承诺不少于70%的目标，此外，亦没有个案超逾我们15个工作天的目标时限（参见**图表3f**）。在受理的个案中，有84.7%能够在三个月内终结，较服务承诺不少于60%为高。然而，基于个案可能十分复杂，或在处理中途出现新的发展，又或者被投诉机构／部门延迟回复本署等原因，有0.5%（是近五年来最低的比率）的极少数个案未能在服务承诺订明的六个月时限内完成（参见**图表3g**）。

3.19　本署的服务承诺及工作表现详载于**附件3.11**。

图表 3f

不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

年度	回复时间		
	10个工作天内（目标：**>70%**）	**11**至**15**个工作天（目标：**<30%**）	**15**个工作天后
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%
2014/15	90.9%	8.6%	0.5%
2015/16	98.3%	1.7%	0.0%

图表 3g

其他已终结的个案的处理时间

年度	回复时间		
	3个月内（目标：**>60%**）	**3**至**6**个月内（目标：**<40%**）	**6**个月后
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%
2014/15	86.3%	13.1%	0.6%
2015/16	84.7%	14.8%	0.5%

综述

3.20 在本年度，本署接到的投诉个案数目及趋势均与去年相若，但同类主题投诉个案的数目则见减少，当中只有一组是由广受市民关注的课题所引发的众多投诉。我们继续为市民提供高效率的服务，并致力推行以调解方式处理轻微甚或不涉及行政失当的投诉个案。本年度内以调解方式成功处理的个案数目维持于高水平，可以媲美去年取得的优良成绩。

3.21 我们在本年度也改变了主动调查的工作模式，把那些内容较丰富的初步查讯转作主动调查，并在完成后发表调查报告，而不再如过往般以「主动调查审研」方式终结。我们希望藉此提高透明度，让市民更加了解本署的工作。



提高公共行政质素



4.1 本署协助公营机构改善行政的一个重要途径，就是在完成查讯并终结投诉个案时向有关机构提出改善建议。对于重大的建议，我们会监察所涉机构的落实进度，直至其完成相关工作。所涉机构因应本署的建议而采取的措施，大致可归纳如下：

(1) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效率；
(2) 改进跨部门的协调安排；
(3) 改善处理市民查询／投诉的措施；
(4) 改善客户服务的措施；
(5) 加强规管及管制的措施；
(6) 订立更清晰合理的规则及收费；
(7) 为市民提供更适时和更清晰的资料；以及
(8) 员工培训。

4.2 **附件10**列载各有关机构采取改善措施的一些实例，当中可见涉及多个不同范畴的行政事宜。

以调解方式解决纠纷

4.3 我们继续致力推动调解，成功调解的投诉个案数目维持于与去年相若的高水平。本年度已跟进并终结的3,100宗投诉个案中，有134宗（4.3%）以调解方式终结，而去年则为138宗（4.6%）。自愿参与调解以处理投诉的政府部门及公营机构共有21个（参见**图表4a**）。透过调解终结最多投诉个案的两个部门与去年相同，分别是房屋署（23宗，占17.2%）及食物环境卫生署（20宗，占14.9%），而居于第三位的是康乐及文化事务署（16宗，占11.9%），取代了去年的屋宇署。去年未有参与调解的水务署及香港房屋协会，今年分别有七宗及五宗与投诉人达成和解的个案。

图表4a

成功调解的个案所涉机构（2015/16年度）

机构	个案数目
房屋署	23
食物环境卫生署	20
康乐及文化事务署	16
屋宇署	13
运输署	12
地政总署	11
水务署	7
渔农自然护理署、香港房屋协会（各有五宗个案）	10
邮政署	4
路政署、社会福利署（各有三宗个案）	6
入境事务处、司法机构政务处、选举事务处（各有两宗个案）	6
渠务署、政务司司长办公室、政制及内地事务局、香港金融管理局、税务局、法律援助署（各有一宗个案）	6
总计	**134**

4.4 以投诉个案性质而言，大部分成功调解的个案涉及部门延误／不采取行动（47宗，占32.0%），其次是出错、意见／决定错误（37宗，占25.2%），以及没有回应或答复投诉人（22宗，占15.0%）（参见**图表4b**）。投诉的问题涉及各方面，包括公共屋邨管理、渗水、邮件派递服务、公园及图书馆管理、预订康体设施、在郊野公园及水塘范围进行外景拍摄、野生动物造成滋扰，以及树木管理等。



图表4b

成功调解的个案性质（2015/16年度）	
投诉个案性质	个案数目
延误／没有采取行动	47
出错、意见／决定错误	37
没有回应投诉	22
监管不力	19
职员态度欠佳（无礼、不乐意提供协助）	7
其他#	15
总计	147

* 个别投诉个案可能涉及多种投诉性质。
\# 「其他」包括「办事疏忽、有缺失遗漏的情况」、「不按程序办事」、「厚此薄彼、处事不公」、「程序不妥」等等。

4.5 调解的方式包括为性质较复杂的个案安排面对面的调解会议，而性质较简单的个案则可以电话方式进行调解。每宗个案的平均处理时间约19天，当中逾80%的个案都能够在一个月内完成。经本署介入进行调解后，投诉人与被投诉机构之间持续多月的纠纷往往在数星期甚至数天内得以解决。

4.6 在成功以调解方式终结个案后，本署会向参与双方发出问卷询问他们对调解过程的意见。根据收回的问卷统计，有89.6%的投诉人及所有的机构都认为调解达到了他们预期的目的；而大部分回复的投诉人及机构均对本署调解员的表现感到满意。此外，有11名投诉人及12个机构亦附加意见，对调解过程作出正面评价，令本署深感鼓舞。几乎所有回复问卷者都对迅速解决纠纷及本署调解员的工作表示赞赏。

4.7 至于未能成功调解的五宗个案，主要是由于投诉人不满意被投诉机构就有关行为所作的解释。这些个案随后均由本署以查讯方式跟进处理。



在解决投诉的过程中道歉

4.8 我们鼓励公营机构对道歉持更开放的态度，并欣悉政府正为草拟道歉法例展开实质的步骤。在本年度终结的投诉个案中，被投诉机构向投诉人致歉的有245宗，当中90%以上的个案是所涉机构在本署介入后向对方道歉。

政府的透明度与公开资料



4.9 市民大众期望政府保持开明问责，而索取政府所管有的资料确是香港市民可享有的权利。然而，香港未有就公开资料立法，过去20年，政府

只制订了不具法律约束力的《公开资料守则》(「《守则》」),作为致力维持高透明度的一项承诺。本署获法例赋权,负责监察部门有否遵从《守则》,以确保市民在索取资料时不会被无理拒绝。

4.10 从已处理的投诉个案中,本署留意到若干政府部门仍未熟悉《守则》的精神及规定。为了加深政府部门认识《守则》的意义和要求,同时协助市民更明白向政府索取资料的权利,本署在网页上推出一个新专栏,以简明的方式摘录本署对涉及《守则》的个案的调查结果。我们将会继续发表更多个案撮要,希望假以时日,专栏能为公开资料的课题提供丰富的参考资料。

《守则》涵盖的政府部门或机构



4.11 在本年度,本署接到58宗有关政府部门或机构涉嫌违反《守则》的投诉个案,而去年则有46宗。值得注意的是,有些个案的投诉人属侦查的记者或政界人士,他们索取资料的目的,是探究政府作出某些决定的过程及其背后的理据。

4.12 我们在年度内完成了53宗涉及《守则》的个案,包括九宗由上年度转入的个案,并在27宗个案(占51%)中发现有失当之处,当中有11 宗是无理拒绝向市民提供所索取的全部或部分资料,或就提供资料附加不必要的条件。所涉机构最经常误用的拒绝理由依然是「第三者机密资料」及「个人私隐」。例如在一宗个案中,部门不当地引用上述理由,无理拒绝披露一名曾对政府的迁置计划表示赞成的乡事委员会主席的姓名,而该名主席其实是以公职身份发表意见。此外,亦有不少个案(11宗)涉及延误回复索取资料的要求。

《守则》涵盖范围以外的机构



4.13 《守则》只适用于政府部门及若干已列明的政府机构。至于其他公营机构,即使是那些属于本署职权范围内的机构,除非他们已自愿采纳《守则》,否则《守则》并不适用。在接到有关拒绝公开资料的投诉时,假如所涉机构已采纳《守则》,我们当然会参考其中的条文进行查讯;至于未有采纳《守则》的机构,我们则会根据《守则》的主要原则,审研投诉所涉及的处理方法。具体而言,我们会考虑所涉机构的做法是否:

- 支持提高透明度及公开资料的精神,而只在特定情况并有充分理据才会拒绝披露资料;
- 就索取资料的要求订定合理回复时限;
- 订明假如拒绝提供资料,须通知索取资料者并解释拒绝的理由;以及
- 订立合理机制,让索取资料者可就有关机构对其要求所作的决定寻求覆检。

4.14　自二〇一四年四月一日起，我们除了编制有关《守则》涵盖的政府部门及公营机构的统计数字外，亦已开始整理有关列于《申诉专员条例》附表但在《守则》涵盖范围以外的公营机构的统计数字。

4.15　在本年度，我们接到六宗涉及《守则》涵盖范围以外的四个机构的投诉，指有关机构在接到索取资料的要求后处理不当，其中医院管理局及香港考试及评核局各有两宗个案，而香港房屋协会及职业训练局则各有一宗。我们在年度内完成处理五宗个案，并在四宗个案中发现所涉机构有错失；余下一宗则经评审后已终结。

图表4c

过去五年涉及公开资料的投诉数目

年度	接到的投诉数目	
	《守则》涵盖的机构	《守则》涵盖范围以外的机构#
2011/12	39*	–
2012/13	62*	–
2013/14	78	–
2014/15	46*	9
2015/16	58	6

* 所列数字包括在该年度并未列为涉及《守则》的个案（在2011/12年度有四宗、在2012/13年度有三宗，以及在2014/15年度有一宗），而是在随后的年度终结个案时才归入此类。

\# 这类投诉个案的统计数字自2014/15年度才开始计算。



以主动调查方式审研的课题

4.16　在本年度，我们就政府部门及公营机构在行政体制上的不足之处进行审研，完成了八项主动调查，所涵盖的课题如下。

有关楼宇标示门牌号数的主动调查



4.17　根据《建筑物条例》，差饷物业估价署（「差估署」）署长获授权编配门牌号数，并可对没有遵从「标示命令」，标示楼宇获编配的门牌号数的业主采取执法行动。然而，本港很多楼宇都没有标示门牌号数，不但对市民及游客造成不便，更会影响警察、消防员、救护员、邮差等公职人员执行职务。

4.18　本署的主动调查发现，差估署未有尽力确保本港所有楼宇标示正确的门牌号数。为此，我们向该署提出了七项建议，包括引进改善措施，以便更有效地监察楼宇标示门牌号数的违规情况，为执法步骤订定详细的工作指引，检讨执法策略，以及加强宣传和公众教育。

有关对新界村屋的消防安全措施的主动调查



4.19 《建筑物条例》的附属规例《建筑物(规划)规例》订明，建筑物均须设有「紧急车辆通道」以便救援。新界豁免管制屋宇(下称「村屋」)并不受该规例所规管。然而，自二〇〇六年七月一日起，政府一直透过执行《新界豁免管制屋宇消防安全规定指引》(「《消防指引》」)，以行政方式规管村屋的消防安全措施。

4.20 本署的主动调查发现，《消防指引》未能达到为村屋居民提供足够消防安全保障的原订目标，而且自实施以来，超过九成被地政总署评定为须辟设紧急车辆通道的建屋申请个案，最终都没有辟设紧急车辆通道。对于无法辟设车辆通道的个案，《消防指引》只规定新建村屋采取消防安全替代措施，并无顾及因村屋数目增加而形成的「累积效应」对现存村屋的影响。

4.21 本署遂向地政总署及消防处提出共五项建议，包括全面检讨现行的《消防指引》对村屋居民的消防安全保障是否足够，以及加强对村屋居民的防火宣传教育。

有关私人水管渗漏的主动调查



4.22 鉴于本署不时收到市民投诉，指水务署延误跟进私人水管渗漏事故，导致食水长期被浪费，申诉专员因此决定展开这项主动调查。

4.23 据本署调查发现，水务署于跟进私人水管渗漏问题时，只着重巡查而不重解决，以致渗漏个案需时多月甚至数年才完结，相对于该署处理政府喉管的所需平均时间(该类个案有九成以上都能在30天内完成)，差别甚大。

4.24 我们向水务署提出了十项改善建议，范围涵盖该署跟进私人水管渗漏投诉的工作程序和效率，评估水管维修迫切性的考虑因素，以及促使用户／业主承担维修责任的措施等。

有关对「认可殡葬区」的管理的主动调查



4.25 政府自一九八三年开始实施「山边殡葬政策」，把多幅政府土地划为约520个「认可殡葬区」，以规管新界原居民于山边殡葬的习俗。多年来，「认可殡葬区」的管理问题相继浮现，例如未经批准的墓地工程、非原居民涉嫌非法下葬于「认可殡葬区」等问题。这项主动调查旨在审研现行管理制度及程序。

4.26 完成调查后，本署发现政府在这方面有五大问题：(a)所涉政府部门权责不清、政出多门；(b)殡葬许可证的条款粗疏，包括不核实下葬位置，没有规限墓地尺寸，以及不理会条款是否获得遵从；(c)对非法殡葬的执法宽松；(d)任由墓地工程影响保育地点的生态环境；以及(e)欠缺长远规划。

4.27 我们向民政事务总署(「民政总署」)、地政总署、食物环境卫生署、渔农自然护理署及水务署提出了六项建议，包括采取以下改善措施：加强对「认可殡葬区」边界、位置及尺寸的规管；设立机制以监察许可证条款是否获得遵从；制订更有效的执法策略；检讨现行政策；以及避免在保育地点范围内辟设或扩建「认可殡葬区」。

有关公营租住房屋轮候时间的资讯发放的主动调查



4.28 市民对政府资助的公营租住房屋(「公屋」)需求甚殷，而政府一直以维持「一般申请者」的平均轮候时间约三年为目标。根据香港房屋委员会(「房委会」)公布的数据，这个目标在过去数年大体上能够维持。然而，本署不时接获市民投诉，指轮候时间远超三年，但仍未获配公屋。从这些投诉个案可见，各种类别的申请人的轮候时间可能相差甚大。因此，本署展开这项主动调查，审研房委会的执行部门房屋署就公屋轮候时间的资讯发放。

4.29 本署的主动调查发现，在房屋署定期公布的平均轮候时间中所指的「一般申请者」，同时涵盖获「优先」安排的「家庭申请者」和「长者一人申请者」两个类别，以及不获任何「优先」安排的「一般家庭」申请者。由于「一般申请者」平均轮候时间的计算过于笼统，未能完全反映实况，申请人(尤其是不获任何「优先」安排的「一般家庭」申请者)若没有获得其他补充资料，可能会被误导。其实，房屋署每年都就公屋轮候册上申请者的安置情况进行分析；该署若把分析报告中的资料稍作整理，便可就一些影响轮候时间的关键因素，提供有用的资讯供申请者参考。

4.30 本署建议房屋署考虑按不同申请类别公布平均轮候时间，以及多走一步，为公屋申请者提供更多有用的资讯，方便他们自行估算轮候时间。

有关车辆废气排放的管制措施的主动调查



4.31 政府自二〇一四年九月一日起实施管制车辆废气排放新措施(「新措施」)，将氮氧化物排放列入管制，以改善路边空气质素。在「新措施」下，环境保护署(「环保署」)在全港不同地点放置可检测氮氧化物及其他废气的遥距侦测仪器，如仪器侦测到车辆排放的废气超出标准，该署会向有关车主发出「车辆废气测试通知书」，规定车主必须把车辆送到该署指定的「车辆废气测试中心」接受底盘式功率机(俗称「跑步机」)废气测试。假如有关车辆未能在规定限期内通过测试，运输署可吊销该车辆的牌照。

4.32 「新措施」在推出后不久便有市民投诉，指有车辆刚通过运输署的车辆年检，随即被环保署发现其废气排放超标。据本署调查发现，出现上述情况是由于运输署车辆年检时进行的怠速废气测试标准与「跑步机」测试的标准不同，而现时可为运输署进行年检的22个「指定车辆测试中心」并无加设「跑步机」。此外，环保署及运输署在推行「新措施」上亦有多项不足之处，例如，两个部门之间协调不足、没有为车辆维修业界提供足够的培训和支持、宣传欠成效等。就以上问题，本署提出了11项改善建议。

有关民政总署对社区会堂／社区中心设施租用的管理的主动调查



4.33 民政总署辖下的社区会堂／社区中心设施(「设施」)主要是为举办社区建设活动而设，因此必须确保打算举办这类活动的团体／人士都有公平机会租用设施，并尽量避免设施遭滥用或浪费。民政总署就管理设施的租用制订了一套指导原则，供各分区民政事务处(「民政处」)参考。然而，本署不时接到投诉，指民政总署未有妥善管理设施的租订申请。

4.34 经主动调查后，本署认为民政总署应收紧其监管机制，令租订制度在执行上更公平，让更多市民可以享用设施。我们向该署提出了五项改善建议，包括开放设施容许个人申请租订，对违反设施使用条款的团体施以更重惩罚，探讨跨区执行违规记分制度的可行性，以及指示各区民政处加强监察设施的使用情况。

有关执行《消防安全(建筑物)条例》的问题的主动调查



4.35 《消防安全(建筑物)条例》(「《条例》」)于二〇〇七年七月生效，旨在为于一九八七年三月之前建成的综合用途及住用建筑物(统称「目标楼宇」)的占用人、使用人和访客，提供更佳的防火保障。《条例》是因应上世纪九十年代发生了多宗涉及目标楼宇的致命大火而制订的。根据《条例》，目标楼宇必须将其消防装置及设备提升至符合现代的消防安全标准。负责执行《条例》的消防处及屋宇署会向目标楼宇的业主发出「消防安全指示」，要求他们提升其楼宇的消防安全设施。然而，有部分业主表示由于楼宇结构或环境上的限制，在遵办「消防安全指示」时遇到困难，但消防处及屋宇署均未能提供协助。

4.36 本署的主动调查发现，消防处及屋宇署大致上已作出适切的安排及订定合适的措施，以协助业主遵办「消防安全指示」，但在实际执行上仍有可予改善之处。本署向消防处及屋宇署提出了三项建议，包括加强宣传政府可向年长业主提供的财政支援，进一步加强与区议会的沟通，以及更密切监察涉及妨碍目标楼宇进行消防改善工程的僭建物的个案。

投诉人或部门的异议

重新评审个案

4.37　本署接到的所有投诉，均会先进行评审，以决定根据《申诉专员条例》的规定是否可以或应该受理。假如投诉事项属于本署受法例所限不得调查，又或是基于其他原因而不适宜由本署跟进，则我们不会受理。投诉人若不同意我们的决定，可以要求本署重新评审其个案。

4.38　本年度内，我们接到共262宗重新评审个案的要求，并就其中122宗重新展开查讯。

覆检个案



4.39　投诉人有时会不满意我们的调查结果或就投诉事项所作的结论，而要求本署覆检其个案。假如投诉人能够提出重要的新资料或论据，本署会就个案进行覆检。

4.40　在本年度，本署接到共69宗覆检个案的要求。我们否决了当中的34宗，并就35宗进行覆检。在完成覆检后，本人改变了对两宗个案的决定，对其余33宗个案则维持原来的决定。详情参见**图表4d**。

司法覆核及诉讼

4.41　投诉人假如不满意本人的决定，除了可要求本人覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。在本年度，有一名投诉人曾投诉房屋署没有妥善处理他就一名男士在公屋走廊醉酒的举报，本署经调查后认为其投诉不成立。他其后就本人的决定申请司法覆核，法官在审阅申请文件后于二〇一六年二月驳回其申请。

4.42　另有一名投诉人曾投诉法律援助署而本署没有受理其个案，他其后于二〇一四年就财务损失向三个政府部门、外间的一方及申诉专员提出民事诉讼及索偿。本署向法院申请剔除其索偿，聆讯已于二〇一五年六月进行。区域法院法官驳回其索偿，而投诉人须代本署支付堂费。

4.43　此外，一名投诉人曾就水费过高及其他相关问题投诉水务署，本署认为其投诉不成立。他其后兴讼向水务署及本署索偿。二〇一五年七月，小额钱债审裁处驳回他向本署提出的申索。投诉人申请覆核审裁处的命令，同年十月经聆讯后亦被驳回。

图表4d

覆检个案结果

理由 / 结果	新证据		新观点		不在本署职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	1	–	1	–	–	2
维持决定	–	33	–	–	–	33
						35

不易处理的投诉人行为

4.44　投诉人不合理的行为，对本署的工作往往是一项挑战。在本年度，有投诉人不断来函本署的首长级人员，一再要求覆检其个案，或发送大量文件资料给本署，以支持其投诉。也有投诉人就一些微枝末节纠缠不休，或致电本署的个案主任进行冗长对话，并且几乎对每一名曾处理其个案的职员都作出投诉。虽然有这种行为的投诉人只属少数，但我们却须用大量时间及人力应对。尽管如此，我们会以一贯的专业态度去处理。

机构的回复时间

4.45　政府部门及公营机构大致上都能迅速就我们的查讯给予全面回复。不过，偶尔会有一些部门的回复时间较预期长，并且多次要求延期。本署明白他们或许是因为遇上困难而未能尽早回复，故此会提议与机构的高层管理人员或首长会面，探讨能协助他们迅速作出回应的方法及途径。这类会面效果良好，有助促进彼此了解。



综述

4.46　本署的调查工作继续发挥作用，促使公共行政得以改善。公营机构在落实本署的建议后，不但能为市民提供更优良的服务，亦令办事方式及程序变得更合理、更有效率，而就影响大众的活动的规管及监控工作亦更见成效，管治的透明度也得以提高。特别是在透明度方面，我们在本年度于网页中增设了新专栏，选录一些涉及索取资料的个案作为例子，借此说明《公开资料守则》的基本原则，希望有助政府部门进一步了解《守则》的要求，也让市民更明白本身索取资料的权利。

4.47　本署继续致力提倡以调解方式解决纠纷，在年内成功调解的个案数目与去年相若，令人鼓舞。不但如此，有好几个以往从未参与调解的政府部门今年都愿意作出尝试，并获得令人满意的成效。

4.48　本年度内，我们完成了八项主动调查，涵盖多个与市民大众息息相关的课题。传媒都以显著篇幅报道调查报告，某些调查结果甚至引起不少报刊发表评论。

4.49　我们非常重视市民大众及公营机构对本署工作的支持。本署定会继续竭力履行职责，务求取得更理想的成果。



第五章 内部行政

人手编制

5.1　本署一直致力自行培养人才，为调查团队建立稳固的基础。在本年度，我们继续按基本入职职级聘请大学毕业生加入为助理调查主任，及早对他们进行培训，并提供清晰的职业发展前途。此外，我们亦有聘请具丰富公共行政经验的临时调查人员，分担常规人员的工作，以应付骤增的工作量和一些专责项目。

5.2　我们在年度内通过内部晋升和公开招聘，委聘了共六名调查人员，当中包括一名调查主任及五名助理调查主任。本署的组织图载于**附件11**。

职员培训

5.3　一如过往，我们十分重视职员培训，致力协助职员掌握所需技能，以便更有效地执行职务和提升效率。除自行举办培训工作坊外，我们亦支持职员参与外间的培训课程。

5.4　署方在本年度为新招聘的人员安排了一次入职简介课程，协助他们尽快熟习新环境和投入工作。

5.5　本署曾于去年举办以互动形式进行的培训工作坊，在本年度，我们再为调查人员和支援人员举办同类工作坊，着重分析与投诉人接触时会遇到的各种难以处理的情况。我们亦举办了另一个工作坊，为本署人员讲述与传媒交流接触的要诀，让他们掌握与公众沟通方面最新的趋势和技巧，并提高本身的表达能力。



投诉处理工作坊



表达技巧工作坊

图表5a

人手编制			
职员分类	**截至2014年3月31日**	**截至2015年3月31日**	**截至2016年3月31日**
首长级人员	4	4	4
调查人员	61	63	65
行政及支援人员	48	48	51
常规人员合计	**113**	**115**	**120**
临时调查人员：相等于全职人员（合计工日）	1.9 (507)	2 (529)	3 (784)
总人数	**114.9**	**117**	**123**

5.6　此外，我们亦先后邀请了强制性公积金计划管理局（「积金局」）、个人资料私隐专员公署（「私隐专员公署」）及廉政公署的代表到本署举行简介会，为本署人员讲解与工作有关的最新法例要求。



私隐专员公署简介会

5.7　为扩阔本署人员的视野，让他们更深入认识不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法，副申诉专员于二〇一六年三月率领代表团前往日本东京，出席亚洲申诉专员协会常务理事会会议及国际培训工作坊。



在东京的培训工作坊

职业安全及健康

5.8　在本年度，本署继续推行雇员支援计划，为员工提供所需的指导和辅导，鼓励他们在个人及专业方面提升效率，并在工作与生活之间取得平衡。我们先后举办了两次健康讲座和工作坊，向员工讲解保持身心健康的要诀和技巧。



健康讲座和工作坊



积金局为本署人员举行讲座

5.9 本署致力为员工提供健康舒适的工作环境。我们自二〇一四年七月起参与「办公室及公众场所室内空气质素检定计划」，并已取得「良好级」检定证书。另外，我们亦于二〇一五年九月及十月抽样检验本署办公室的自来水，以确保水质符合安全标准。

对本署的投诉

5.10 在本年度，我们完成了共43宗市民对本署的投诉，内容涉及职员态度或工作程序，又或两者都涉及。在这些投诉个案中，有两宗经本署调查后认为投诉部分成立。我们已因应每宗投诉为有关的职员提供适当辅导。

5.11 在对本署的投诉当中，约60%是由于投诉人不满意本署就其投诉政府部门或公营机构所作的结论和决定。这些投诉其实都是针对本署的调查结果，并不一定与本署查讯工作的质素有关。无论如何，我们有既定机制覆检调查结果，假如认为有充分理据对个案进行重新评审或覆检，定会再作查讯。本署欢迎公众人士提出意见，并会把握每次重新审视工作程序的机会，继续努力改善我们的服务。

图表5b

2015/16年度完成的对本署的投诉

分类	已终结的投诉个案数目	百分比
成立	0	0.0%
部分成立	2	4.7%
不成立	41	95.3%
总计	**43**	**100.0%**



2015年优质室内空气质素嘉奖典礼暨技术研讨会



第六章 宣传推广及对外关系

6.1　本署十分着重宣传推广工作。在本年度，我们开展了多项不同形式的宣传活动，并采用各种崭新渠道与各持份者保持紧密联系，以促进本港公共行政的公平和效率。

公众教育及宣传

宣传推广活动

6.2　在本年度，本署继续推出以「推卸无理 • 申诉有道」作为标语口号的广告宣传活动，借用「太极」这种传统中国武术的动作（俗称「耍太极」）比喻各种行政失当行为，向市民说明若有充分理据，可以就政府部门及公营机构的行政失当向本署作出投诉。宣传广告片在本地电视、电台及公共交通工具等媒体播出。此外，我们亦在巴士站灯箱及铁路车厢内刊登有关信息，以加强宣传效果。



铁路车厢广告



巴士站灯箱广告



新闻发布会

新闻发布会及与传媒的联系

6.3　大众传媒无疑是我们向市民发布重要调查结果的有效渠道。在年度内，我们公布了共九项主动调查的结果及两份投诉个案调查报告。另外，我们亦先后宣布展开八项主动调查，收集市民的意见。传媒对本署的各项调查结果都有广泛报道，充分肯定本署的工作。本署举行了四次新闻发布会，本人亦与传媒举行了一次茶叙，并接受多次传媒访问，通过传媒向公众推广本署的工作，加深市民对本署的认识。



宣传海报「推卸无理 • 申诉有道」



申诉专员与传媒茶叙



电台节目专访

图表 6a

新闻发布会及与传媒的联系

2015 年 4 月 14 日	宣布就政府实施汽油及石油气车辆废气排放新管制措施的安排展开主动调查
2015 年 5 月 7 日	宣布就地政总署对非法占用政府土地及违反地契条款的个案之规范化制度展开主动调查
2015 年 5 月 28 日	公布以下两项主动调查的结果： i) 差饷物业估价署对楼宇标示门牌号数的规管 ii) 环保雪种的安全规管
2015 年 7 月 16 日	传媒茶叙
2015 年 8 月 14 日	接受电台访问，介绍本署最新的工作情况以及分享处理投诉个案的经验
2015 年 8 月 20 日	公布以下两项主动调查的结果： i) 水务署处理私人水管渗漏的机制 ii) 政府对新界村屋的消防安全设施的规管
2015 年 9 月 4 日	宣布就政府对般咸道石墙树的处理展开主动调查
2015 年 10 月 19 日	宣布就入境事务处对未领取出生证明书个案的跟进机制展开主动调查
2015 年 12 月 10 日	公布以下两项主动调查的结果： i) 公屋轮候时间的计算方法及资讯发放 ii) 政府对「认可殡葬区」的管理
2016 年 1 月 7 日	宣布就食物环境卫生署对辖下街市的管理展开主动调查
2016 年 1 月 12 日	宣布就康乐及文化事务署采购和注销图书馆资料的准则及程序展开主动调查
2016 年 1 月 28 日	公布以下两项调查的结果： i) 有关政府实施汽油及石油气车辆废气排放新管制措施的安排的主动调查 ii) 有关食物环境卫生署对食物安全投诉之处理的投诉个案调查
2016 年 2 月 2 日	宣布就房屋署在公共屋邨展示宣传品的安排展开主动调查
2016 年 2 月 10 日	接受电台访问，谈论政府部门及公营机构透过落实本署的建议提升服务质素和效率的情况
2016 年 3 月 10 日	宣布就食物及卫生局及卫生署处理违例吸烟的机制展开主动调查
2016 年 3 月 23 日	公布以下两项主动调查的结果： i) 民政事务总署对社区会堂／社区中心设施租用的管理 ii) 执行《消防安全（建筑物）条例》的问题

网上提供与《公开资料守则》有关的个案选录

6.4　本署的网站在年度内增设了一个新专栏，名为「与《公开资料守则》有关的个案选录」，一方面让市民大众更清楚了解他们拥有向政府部门及部分公营机构索取所管有的资料的权利，同时亦为部门及机构提供实例，在处理市民的索取资料要求时可作为参考。



本署网站已上载与《公开资料守则》有关的个案选录

推出RSS服务

6.5　此外，本署亦在网站推出RSS(「简易资讯整合」)服务，市民只需在网上完成几个简单步骤，即可免费订阅RSS频道，轻松方便地掌握本署的最新资讯，例如《申报》、新闻公报及调查报告等。透过订阅这项新服务，市民可无须费时登入本署网站查阅，也能迅速接收最新发布的内容。



本署网站新增的RSS服务

为政府部门及公营机构举办讲座

6.6　为促进彼此的沟通和了解，我们在本年度为不同的政府部门及公营机构举办了共九次外展讲座，向公职人员讲解本署的使命及工作程序，并分享处理投诉的经验。



为政府部门举办讲座

与专业人士、社区领袖等合作

顾问及太平绅士

6.7　我们十分重视本署顾问及参与「太平绅士协助推广计划」的太平绅士的专业意见，他们一直以来全力支持本署的工作，协助我们有效履行法定职能。二〇一五年六月，我们特别为各位顾问及太平绅士举办了一次「私人大厦管理」研讨会，让他们有机会与本署职员及担任讲者的民政事务总署代表，就有关课题积极交流意见。



「私人大厦管理」研讨会

立法会及区议会议员

6.8　每年，申诉专员都会与立法会议员会面，简述本署最新的工作概况。本年度的会面于二〇一五年十二月八日举行，本人与出席的议员就多项公众关注的议题交换意见，取得了良好的成果。

申诉专员嘉许奖

6.9　卓越的公共服务有赖尽忠职守的公职人员，而他们默默付出的努力往往不为人注意。本署每年颁发申诉专员嘉许奖，旨在表扬在处理投诉和服务市民方面表现出色的政府部门及公营机构。入境事务处获颁本年度大奖，其余两个获奖机构为惩教署及法律援助署；另有50位公职人员获奖。本年度的颁奖典礼于二〇一五年十月二十九日举行，逾200人参加盛会，与所有得奖者分享喜悦，并向他们致以热烈祝贺。



申诉专员嘉许奖颁奖典礼

图表6b

二〇一五年得奖机构一览
入境事务处（大奖）
惩教署
法律援助署

图表6c

二〇一五年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
效率促进组1823	1
机场管理局	2
屋宇署	1
土木工程拓展署	2
公司注册处	2
消费者委员会	2
惩教署	1
香港海关	1
卫生署	1
渠务署	2
机电工程署	1
雇员再培训局	1
平等机会委员会	1
地产代理监管局	2
消防处	1
食物环境卫生署	1
路政署	2
民政事务总署	2
香港考试及评核局	2
医院管理局	2
入境事务处	2
税务局	1
司法机构	1
土地注册处	1
法律援助署	1
强制性公积金计划管理局	2
海事处	2
规划署	1
邮政署	2
证券及期货事务监察委员会	1
社会福利署	2
水务署	2
在职家庭及学生资助事务处	2

与海外及内地机构的联系

6.10 本署与世界各地的申诉专员机构一直保持紧密联系。二〇一五年九月，本人获选为国际申诉专员协会的常务理事，并出席了在纳米比亚举行的常务理事会会议。



国际申诉专员协会在纳米比亚举行常务理事会会议

6.11 二〇一五年十一月，本人以亚洲申诉专员协会名誉秘书长的身份，出席在巴基斯坦举行的会员大会暨常务理事会会议，并于大会上再度获选为名誉秘书长，续任四年。此外，本人在会员大会上发表以「论保密与提高透明度」为主题的演讲，与亚洲地区的其他申诉专员机构交流意见和分享经验。



亚洲申诉专员协会在巴基斯坦举行常务理事会会议及会员大会

6.12 二〇一六年三月，副申诉专员代表本人出席在日本举行的亚洲申诉专员协会常务理事会会议，并率领四位同事参加协会的国际培训工作坊，以提升调查技巧及掌握有关世界各地申诉专员机构的发展和工作方法的最新资讯。



在日本举行的国际培训工作坊

6.13 我们一向乐意接待来自内地及海外不同国家和地区的访客。过去一年，我们接待了34个到访本署的代表团。我们与各个代表团透过互相交流心得和分享经验，加深了在公共行政及监察工作方面对彼此的了解。本年度的访客一览表载于**附件13**。



最高人民检察院法律政策研究室主任
万春先生到访本署



亚洲申诉专员协会主席兼巴基斯坦联邦申诉专员
M Salman Faruqui 先生到访本署

前瞻

6.14 为加深市民大众对本署的认识，我们现正与香港电台电视部合作，制作一辑共五集的电视单元剧，定于二〇一六年四月开始播出。我们会继续积极主动接触社会各界，既采用传统方式，亦透过具创意的渠道宣传本署的工作。



全年活动一览

新闻发布会



2015年5月28日



2015年12月10日



2016年1月28日



与传媒茶叙（2015年7月16日）



二〇一五年申诉专员嘉许奖颁奖典礼（2015年10月29日）



为顾问及太平绅士举办的研讨会（2015年6月25日）



本署调查人员为部门及机构举办外展讲座



澳门廉政专员张永春先生及其代表团到访本署（2015年5月12日）



亚洲申诉专员协会主席兼巴基斯坦联邦申诉专员M Salman Faruqui先生到访本署（2016年3月17日）



中央纪委监察部国际合作局局长傅奎先生到访本署（2015年5月14日）

全年活动一览



申诉专员以亚洲申诉专员协会名誉秘书长的身份，在巴基斯坦发表以「论保密与提高透明度」为主题的演讲（2015年11月25日）



申诉专员出席在纳米比亚首都温得和克举行的国际申诉专员协会常务理事会会议（2015年9月21-23日）



申诉专员为「大专辩论赛2015」担任评判（2015年5月2日）



申诉专员应邀出席香港中文大学崇基学院毕业典礼并致词（2015年11月19日）



副申诉专员率领四位同事参加在东京举行的国际培训工作坊（2016年3月8-10日）


SLOW



香港申诉专员年报 • 2016 年

附件



《申诉专员条例》附表所列机构一览



条例(第397章)附表1第I部所列机构

	中文名称	英文名称	简称
1	九广铁路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
2	入境事务处	Immigration Department	Imm D
3	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
4	土地注册处	Land Registry	LR
5	大学教育资助委员会秘书处	University Grants Committee, Secretariat	UGC
6	工业贸易署	Trade and Industry Department	TID
7	公司注册处	Companies Registry	CR
8	公务及司法人员薪俸及服务条件咨询委员会联合秘书处	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	SCCS
9	水务署	Water Supplies Department	WSD
10	司法机构政务长辖下所有法院与审裁处的登记处及行政办事处	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA

	中文名称	英文名称	简称
11	市区重建局	Urban Renewal Authority	URA
12	平等机会委员会	Equal Opportunities Commission	EOC
13	民政事务总署	Home Affairs Department	HAD
14	民航处	Civil Aviation Department	CAD
15	民众安全服务处（政府部门）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
16	民众安全服务队	Civil Aid Service	CAS
17	立法会秘书处	Legislative Council Secretariat	LCS
18	地政总署	Lands Department	Lands D
19	地产代理监管局	Estate Agents Authority	EAA
20	在职家庭及学生资助事务处	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
21	行政长官办公室总务室	General Office of the Chief Executive's Office	GOCEO
22	西九文化区管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA
23	投资推广署	Invest Hong Kong	Invest HK
24	社会福利署	Social Welfare Department	SWD
25	房屋署	Housing Department	HD
26	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
27	知识产权署	Intellectual Property Department	IPD
28	屋宇署	Buildings Department	BD
29	建筑署	Architectural Services Department	Arch SD
30	律政司	Department of Justice	D of J
31	政府化验所	Government Laboratory	Govt Lab
32	政府物流服务署	Government Logistics Department	GLD
33	政府飞行服务队	Government Flying Service	GFS
34	政府产业署	Government Property Agency	GPA
35	政府统计处	Census and Statistics Department	C & SD
36	政府新闻处	Information Services Department	ISD

《申诉专员条例》附表所列机构一览

	中文名称	英文名称	简称
	政府总部	Government Secretariat	GS
37	– 公务员事务局	– Civil Service Bureau	GS-CSB
38	– 民政事务局	– Home Affairs Bureau	GS-HAB
39	– 保安局	– Security Bureau	GS-SB
40	– 政制及内地事务局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau	GS-CMAB
41	– 政务司司长私人办公室	– Chief Secretary for Administration's Private Office	GS-CSAPO
42	– 政务司司长办公室	– Chief Secretary for Administration's Office	GS-CS
43	– 食物及卫生局	– Food and Health Bureau	GS-FHB
44	– 财政司司长私人办公室	– Financial Secretary's Private Office	GS-FSPO
45	– 财政司司长办公室	– Financial Secretary's Office	GS-FS OFF
46	– 财经事务及库务局	– Financial Services and the Treasury Bureau	GS-FSTB
47	– 商务及经济发展局	– Commerce and Economic Development Bureau	GS-CEDB
48	– 教育局	– Education Bureau	GS-EDB
49	– 创新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	GS-ITB
50	– 劳工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	GS-LWB
51	– 发展局	– Development Bureau	GS-DEVB
52	– 运输及房屋局	– Transport and Housing Bureau	GS-THB
53	– 环境局	– Environment Bureau	GS-ENB
54	食物环境卫生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
55	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
56	香港考试及评核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
57	香港房屋协会	Hong Kong Housing Society	HKHS
58	香港房屋委员会	Hong Kong Housing Authority	HKHA
59	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA
60	香港海关	Customs and Excise Department	C&ED
61	香港电台	Radio Television Hong Kong	RTHK
62	香港艺术发展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC

	中文名称	英文名称	简称
63	香港体育学院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
64	个人资料私隐专员	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
65	差饷物业估价署	Rating and Valuation Department	RVD
66	库务署	Treasury	Try
67	消防处	Fire Services Department	FSD
68	消费者委员会	Consumer Council	CC
69	海事处	Marine Department	MD
70	破产管理署	Official Receiver's Office	ORO
71	财务汇报局	Financial Reporting Council	FRC
72	康乐及文化事务署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
73	强制性公积金计划管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
74	规划署	Planning Department	Plan D
75	通讯事务管理局办公室	Office of the Communications Authority	OFCA
76	劳工处	Labour Department	LD
77	渠务署	Drainage Services Department	DSD
78	税务局	Inland Revenue Department	IRD
79	邮政署	Post Office	PO
80	路政署	Highways Department	Hy D
81	运输署	Transport Department	TD
82	雇员再培训局	Employees Retraining Board	ERB
83	渔农自然护理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
84	审计署	Audit Commission	Aud
85	机场管理局	Airport Authority	AA
86	机电工程署	Electrical and Mechanical Services Department	E & MSD
87	卫生署	Department of Health	DH
88	选举事务处	Registration and Electoral Office	REO
89	环境保护署	Environmental Protection Department	EPD

《申诉专员条例》附表所列机构一览

	中文名称	英文名称	简称
90	职业训练局	Vocational Training Council	VTC
91	医院管理局	Hospital Authority	HA
92	医疗辅助队（政府部门）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
93	医疗辅助队	Auxiliary Medical Service	AMS
94	惩教署	Correctional Services Department	CSD
95	证券及期货事务监察委员会	Securities and Futures Commission	SFC
96	竞争事务委员会	Competition Commission	Com C

条例（第397章）附表1第II部所列机构

	中文名称	英文名称	简称
1	公务员叙用委员会秘书处	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
2	香港辅助警察队	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
3	香港警务处	Hong Kong Police Force	HKPF
4	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

对投诉不予跟进或不展开调查的情况

附件 2



不受申诉专员调查的行动 –香港法例第397章附表2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份购回守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制 –香港法例第397章第10(1)条

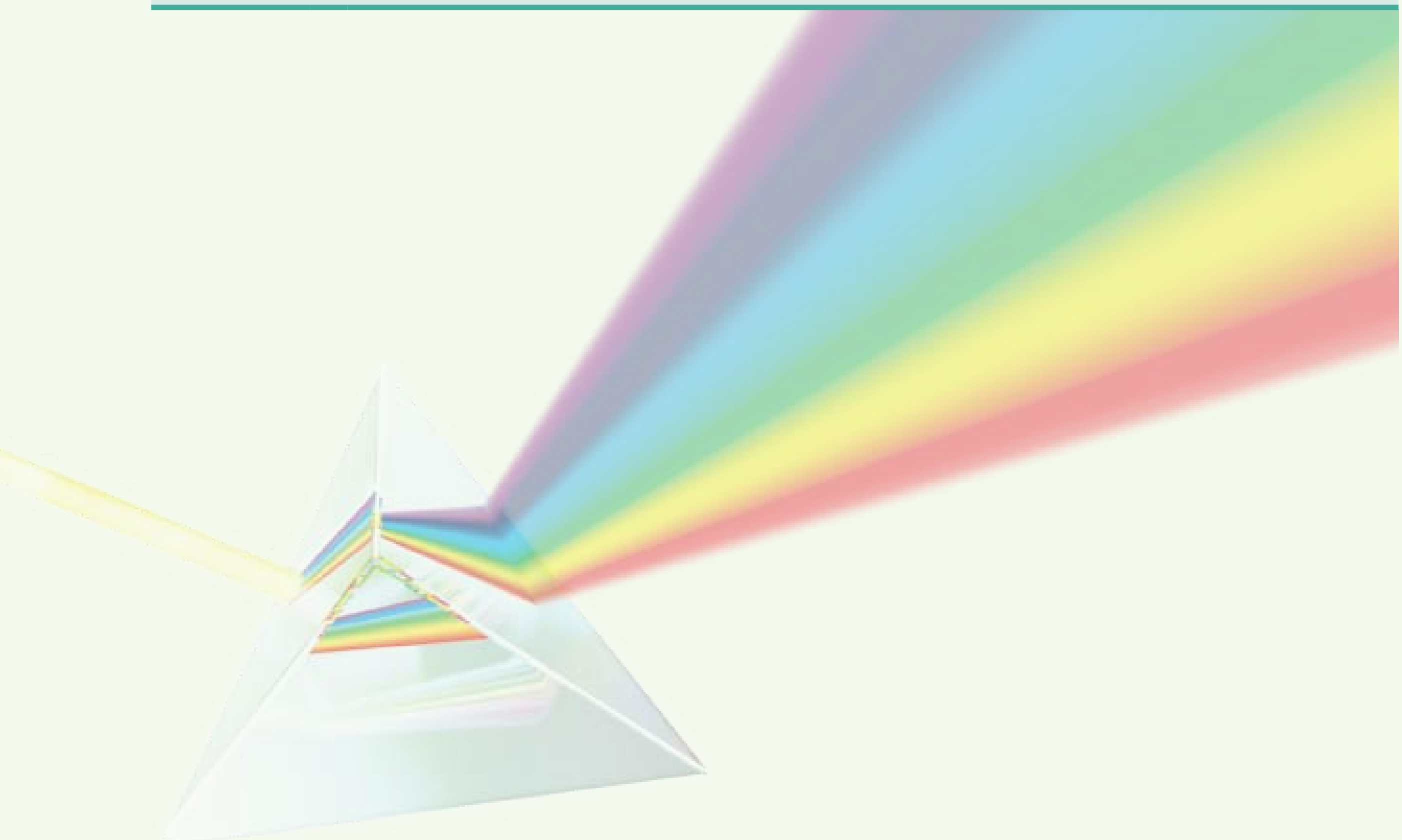
1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序(司法覆核除外)提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况 –香港法例第397章第10(2)条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

统计图表

附件3.1	–	个案数字
附件3.2	–	接到的查询／投诉数目
附件3.3	–	已处理的投诉个案性质
附件3.4	–	接到的查询／投诉分布情况
附件3.5	–	已完成的投诉个案分布情况
附件3.6	–	已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构
附件3.7	–	经全面调查后终结的投诉个案结果
附件3.8	–	经全面调查后确定的行政失当类别
附件3.9	–	以查讯方式终结的投诉个案结果
附件3.10	–	处理投诉个案所需的时间
附件3.11	–	履行服务承诺的统计数字



个案数字

附件 3.1

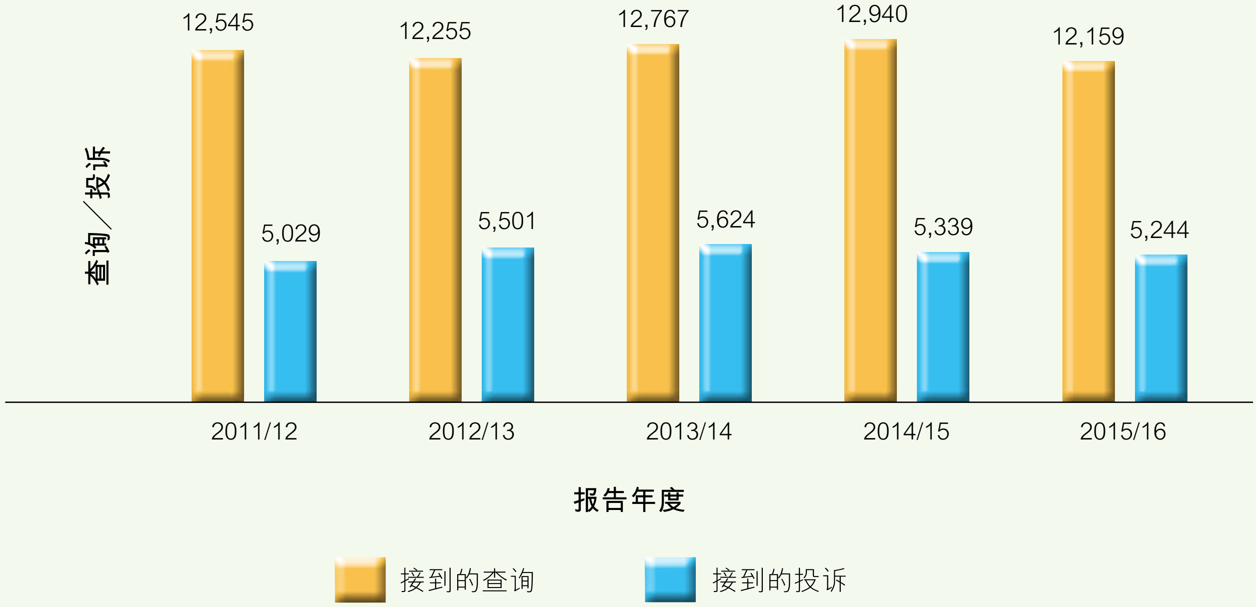
	报告年度 1				
	11/12	**12/13**	**13/14**	**14/15**	**15/16**
查询	**12,545**	**12,255**	**12,767**	**12,940**	**12,159**
投诉					
(a) 须处理的投诉个案	**6,085**	**6,349**	**6,572**	**6,241**	**6,112**
– 接到的投诉	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]	5,339[428]	5,244[213]
– 由上年度转入	1,056	848	948	902	868
(b) 已完成的投诉个案	**5,237[210]**	**5,401[235]**	**5,670[367]**	**5,373[472]**	**5,242[224]**
已跟进并终结					
– 经查讯后终结 2	2,731[7]	2,383[196]	2,605[36]	2,573[78]	2,740[175]
– 经全面调查后终结 3	163[61]	169	321[12]	314[125]	226[30]
– 经调解后终结 4	22[16]	22	38	138	134
经评审并终结					
– 缺乏充分理据跟进 5	1,156[84]	1,908[32]	1,432[192]	1,091[1]	1,187[4]
– 受条例所限不得调查 6	1,165[42]	919[7]	1,274[127]	1,257[268]	955[15]
(c) 已完成的投诉个案百分比 = (b) / (a)	**86.1%**	**85.1%**	**86.3%**	**86.1%**	**85.8%**
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	**848**	**948**	**902**	**868**	**870**
已完成的主动调查数目	**5**	**6**	**6**	**7**	**8**

注 1. 自每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日。
注 2. 根据《申诉专员条例》第 11A 条跟进的一般性质的个案。
注 3. 根据《申诉专员条例》第 12 条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。
注 4. 根据《申诉专员条例》第 11B 条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。
注 5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进，并已终结的个案。
注 6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。
[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

– 有关上表使用的词汇的详细定义，请参阅「用语词汇」。

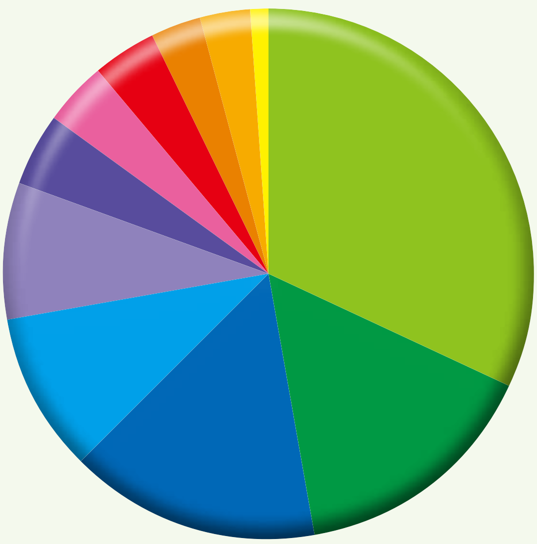
接到的查询／投诉数目

附件 3.2



已处理的投诉个案性质

附件 3.3



- 32.1% 出错、意见／决定错误
- 15.3% 监管不力
- 15.1% 延误／没有采取行动
- 9.8% 其他（例如：投诉内容欠清晰、一般的批评或意见）
- 8.3% 没有回应／答复投诉或查询
- 4.5% 职员态度欠佳（例如：无礼、不乐意提供协助）
- 4.0% 不按程序办事
- 3.7% 程序不妥
- 3.2% 办事疏忽、有缺失遗漏的情况
- 3.0% 厚此薄彼、处事不公
- 1.0% 滥用职权

接到的查询／投诉分布情况

附件 3.4

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件 1。）

机构		查询数目	投诉数目
渔农自然护理署	(AFCD)	53	33
机场管理局	(AA)	11	8
建筑署	(Arch SD)	17	14
审计署	(Aud)	6	1
医疗辅助队	(AMS)	5	5
屋宇署	(BD)	355	338
政府统计处	(C & SD)	4	4
民众安全服务处	(CAS)	3	0
民航处	(CAD)	15	12
土木工程拓展署	(CEDD)	4	11
公司注册处	(CR)	19	12
消费者委员会	(CC)	34	22
惩教署	(CSD)	40	54
香港海关	(C&ED)	65	47
卫生署	(DH)	77	47
律政司	(D of J)	17	25
渠务署	(DSD)	21	23
机电工程署	(E & MSD)	53	28
雇员再培训局	(ERB)	8	2
环境保护署	(EPD)	74	66
平等机会委员会	(EOC)	42	25
地产代理监管局	(EAA)	11	8
财务汇报局	(FRC)	1	0
消防处	(FSD)	74	95
食物环境卫生署	(FEHD)	739	589
行政长官办公室总务室	(GOCEO)	7	4
政府飞行服务队	(GFS)	0	1
政府化验所	(Govt Lab)	1	0

接到的查询／投诉分布情况

机构		查询数目	投诉数目
政府物流服务署	(GLD)	7	2
政府产业署	(GPA)	7	9
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CS)	127	71
– 公务员事务局	(CSB)	12	13
– 商务及经济发展局	(CEDB)	10	5
– 政制及内地事务局	(CMAB)	5	6
– 发展局	(DEVB)	9	16
– 教育局	(EDB)	116	145
– 环境局	(ENB)	6	2
– 财政司司长办公室	(FS OFF)	1	1
– 财政司司长私人办公室	(FSPO)	1	0
– 财经事务及库务局	(FSTB)	14	10
– 食物及卫生局	(FHB)	7	5
– 民政事务局	(HAB)	12	13
– 创新及科技局	(ITB)	5	3
– 劳工及福利局	(LWB)	10	7
– 保安局	(SB)	9	8
– 运输及房屋局	(THB)	7	28
路政署	(Hy D)	85	77
民政事务总署	(HAD)	121	108
香港考试及评核局	(HKEAA)	23	15
香港房屋委员会	(HKHA)	54	17
香港房屋协会	(HKHS)	41	42
香港金融管理局	(HKMA)	40	21
香港天文台	(HKO)	8	5
香港警务处	(HKPF)	363	125
香港体育学院有限公司	(HKSIL)	2	2

机构		查询数目	投诉数目
医院管理局	(HA)	419	165
房屋署	(HD)	1,090	714
入境事务处	(Imm D)	171	112
廉政公署	(ICAC)	11	6
政府新闻处	(ISD)	2	2
税务局	(IRD)	101	57
知识产权署	(IPD)	4	2
投资推广署	(Invest HK)	0	1
司法机构政务长	(JA)	77	61
劳工处	(LD)	210	96
土地注册处	(LR)	8	8
地政总署	(Lands D)	357	341
法律援助署	(LAD)	112	58
立法会秘书处	(LCS)	5	2
康乐及文化事务署	(LCSD)	202	192
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	17	11
海事处	(MD)	17	5
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	29	22
破产管理署	(ORO)	33	18
规划署	(Plan D)	13	28
邮政署	(PO)	94	122
个人资料私隐专员	(PCPD)	39	24
香港电台	(RTHK)	10	10
差饷物业估价署	(RVD)	36	20
选举事务处	(REO)	40	26
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	17	39
社会福利署	(SWD)	386	152
工业贸易署	(TID)	12	5

接到的查询／投诉分布情况

附件 3.4

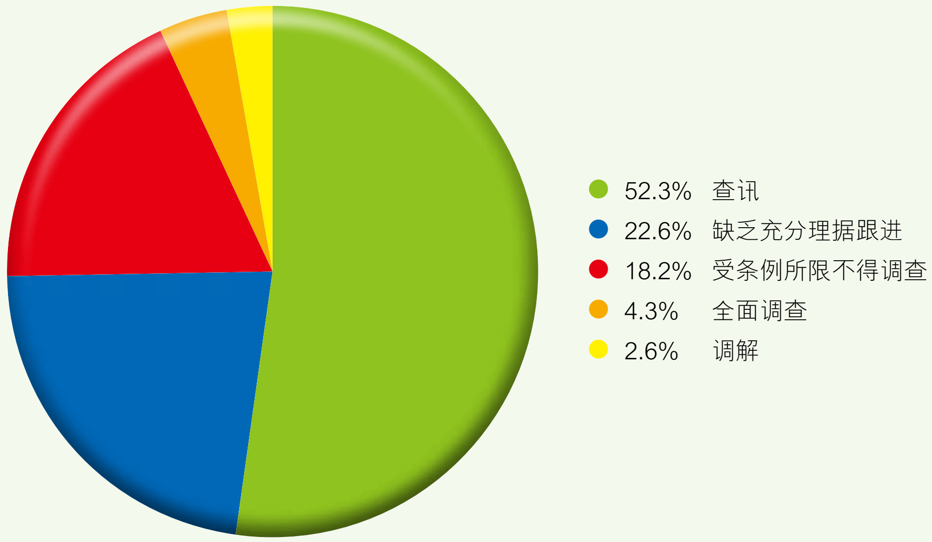
机构		查询数目	投诉数目
运输署	(TD)	274	293
库务署	(Try)	13	4
大学教育资助委员会秘书处	(UGC)	1	0
市区重建局	(URA)	23	10
职业训练局	(VTC)	19	8
水务署	(WSD)	175	104
西九文化区管理局	(WKCDA)	0	1
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	37	27
合计		**6,912**	**4,976**

注 1. 附件 3.1 所列本署接到的查询及投诉总数，分别是 12,159 宗及 5,244 宗。这两项数字与附件 3.4 的数字有差别，是因为不属《申诉专员条例》附表 1 所列机构的查询／投诉数字，并无列入附件 3.4 内。

注 2. 《申诉专员条例》附表 1 所列，但本年度内本署没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入本附件内。

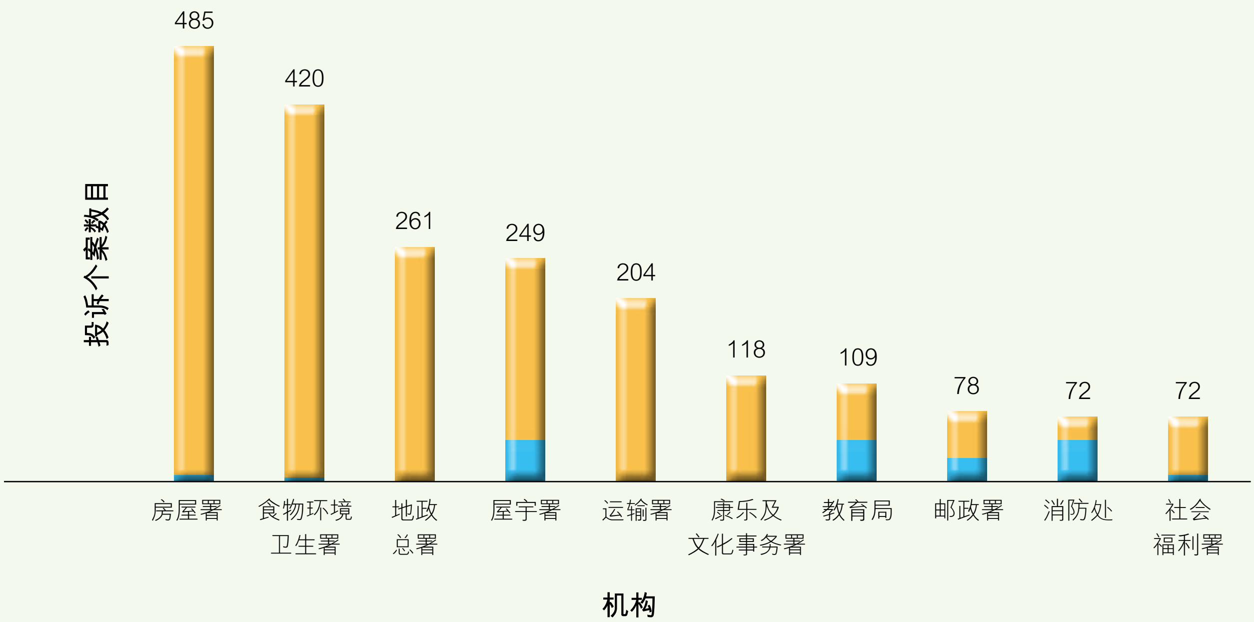
已完成的投诉个案分布情况：5,242 宗

附件 3.5



已跟进并终结的投诉个案：最多人投诉的十个机构

附件 3.6



附注

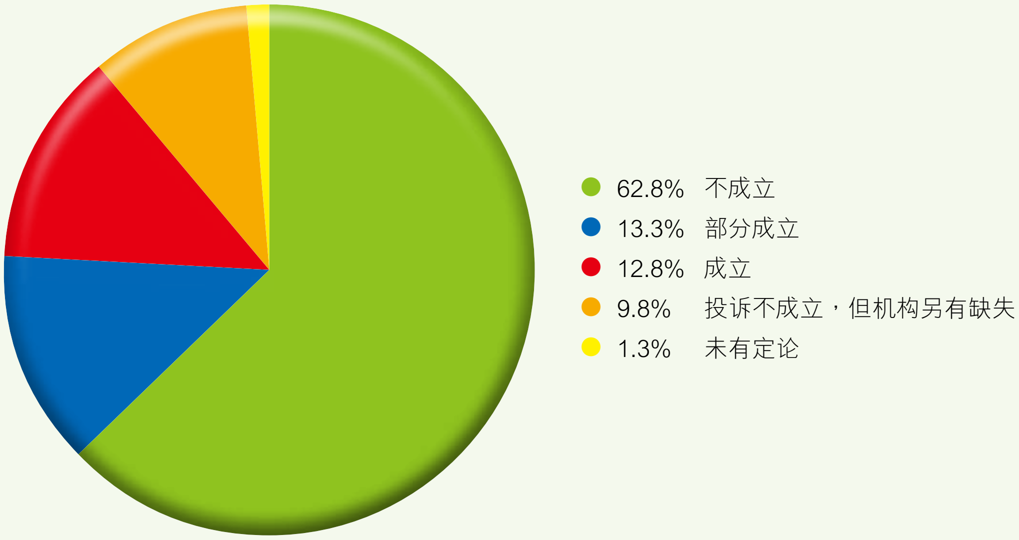
注 1. 「已跟进并终结的投诉个案」是指以查讯、全面调查或调解方式处理的个案。

注 2. 最多人投诉的十个机构占本署已跟进并终结的3,100宗投诉个案的66.7%。

注 3. ▬ 表示同类主题投诉（源自市民大众关注的同类课题）。

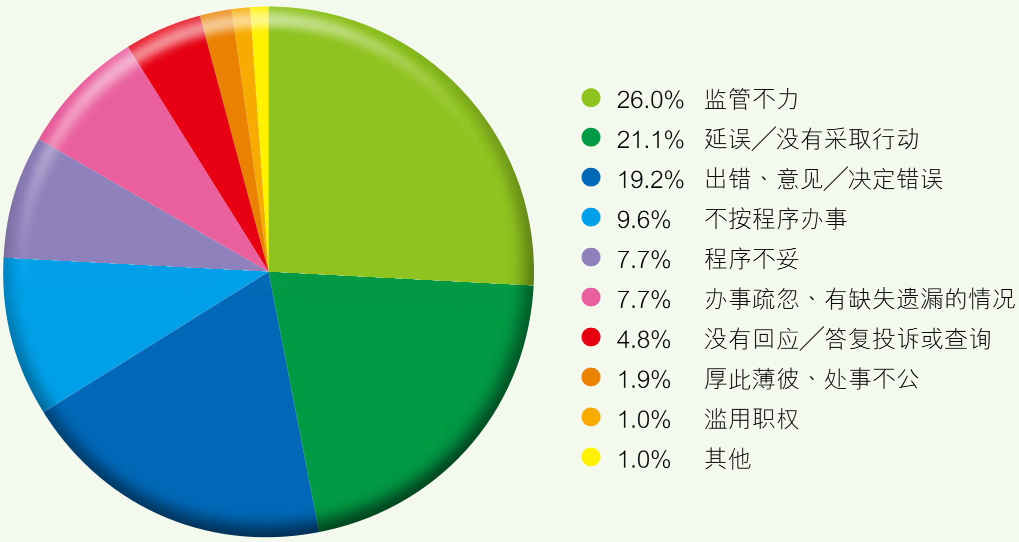
经全面调查后终结的投诉个案结果：226 宗

附件 3.7



经全面调查后确定的行政失当类别

附件 3.8



以查讯方式终结的投诉个案结果

附件 3.9

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件 1。）

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
渔农自然护理署	(AFCD)	23	3
机场管理局	(AA)	7	0
建筑署	(Arch SD)	6	2
屋宇署	(BD)	219	64
政府统计处	(C & SD)	2	1
民航处	(CAD)	9	3
土木工程拓展署	(CEDD)	8	0
公司注册处	(CR)	5	1
消费者委员会	(CC)	16	3
惩教署	(CSD)	28	1
香港海关	(C&ED)	30	2
卫生署	(DH)	33	8
律政司	(D of J)	9	1
渠务署	(DSD)	14	0
机电工程署	(E & MSD)	15	2
雇员再培训局	(ERB)	1	0
环境保护署	(EPD)	40	1
平等机会委员会	(EOC)	8	0
地产代理监管局	(EAA)	3	1
消防处	(FSD)	66	1
食物环境卫生署	(FEHD)	361	129
政府产业署	(GPA)	8	1
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CS)	38	7
– 公务员事务局	(CSB)	1	0
– 商务及经济发展局	(CEDB)	4	1

以查讯方式终结的投诉个案结果

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
– 政制及内地事务局	(CMAB)	3	2
– 发展局	(DEVB)	10	1
– 教育局	(EDB)	106	6
– 环境局	(ENB)	1	0
– 财经事务及库务局	(FSTB)	1	1
– 食物及卫生局	(FHB)	2	0
– 民政事务局	(HAB)	8	1
– 创新及科技局	(ITB)	1	0
– 劳工及福利局	(LWB)	5	2
– 保安局	(SB)	3	1
– 运输及房屋局	(THB)	17	1
路政署	(Hy D)	46	3
民政事务总署	(HAD)	52	5
香港考试及评核局	(HKEAA)	9	2
香港房屋委员会	(HKHA)	9	0
香港房屋协会	(HKHS)	31	4
香港金融管理局	(HKMA)	9	0
香港天文台	(HKO)	1	0
香港警务处	(HKPF)	15	4
医院管理局	(HA)	26	9
房屋署	(HD)	442	35
入境事务处	(Imm D)	47	7
廉政公署	(ICAC)	2	0
税务局	(IRD)	26	11
司法机构政务长	(JA)	26	6
劳工处	(LD)	26	3

机构		投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
土地注册处	(LR)	5	0
地政总署	(Lands D)	224	49
法律援助署	(LAD)	31	2
立法会秘书处	(LCS)	1	0
康乐及文化事务署	(LCSD)	96	20
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	7	0
海事处	(MD)	5	1
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	12	1
破产管理署	(ORO)	15	1
规划署	(Plan D)	23	1
邮政署	(PO)	46	17
个人资料私隐专员	(PCPD)	12	2
香港电台	(RTHK)	1	0
差饷物业估价署	(RVD)	12	3
选举事务处	(REO)	11	2
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	29	1
社会福利署	(SWD)	67	5
工业贸易署	(TID)	4	1
运输署	(TD)	177	20
市区重建局	(URA)	11	1
职业训练局	(VTC)	1	0
水务署	(WSD)	56	11
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	16	1
合计		**2,740**	**475**

注 1. 《申诉专员条例》附表 1 所列，但本年度内本署没有以查讯方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入本附件内。

处理投诉个案所需的时间

附件3.10

整体数字

时间 \ 年度	11/12	12/13	13/14	14/15	15/16
少于3个月	83.9%	88.6%	85.8%	89.6%	87.5%
3至6个月	15.4%	10.7%	13.3%	9.9%	12.1%
超过6个月	0.7%	0.7%	0.9%	0.5%	0.4%
投诉个案合计	**5,237**	**5,401**	**5,670**	**5,373**	**5,242**

以全面调查及其他方式处理的个案

时间 \ 年度	11/12	12/13	13/14	14/15	15/16
全面调查					
少于3个月	4.9%	2.4%	4.4%	25.5%	1.3%
3至6个月	77.9%	78.7%	81.3%	66.2%	90.3%
超过6个月	17.2%	18.9%	14.3%	8.3%	8.4%
投诉个案数目	**163**	**169**	**321**	**314**	**226**
其他方式					
少于3个月	86.4%	91.4%	90.7%	93.6%	91.4%
3至6个月	13.4%	8.5%	9.2%	6.4%	8.6%
超过6个月	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%
投诉个案数目	**5,074**	**5,232**	**5,349**	**5,059**	**5,016**

履行服务承诺的统计数字

（二〇一五年四月一日至二〇一六年三月三十一日）

附件 3.11

(A) 查询

	回复时间		
亲临本署或电话查询	即时	30 分钟内	30 分钟后
	11,926 (100.0%)	0	0
书面查询	5 个工作天内	6 至 10 个工作天	10 个工作天后
	229 (98.3%)	3 (1.3%)	1 (0.4%)

(B) 投诉 *

	回复时间	
发出认收函件	5 个工作天内	5 个工作天后
	4,696 (99.4%)	26 (0.6%)

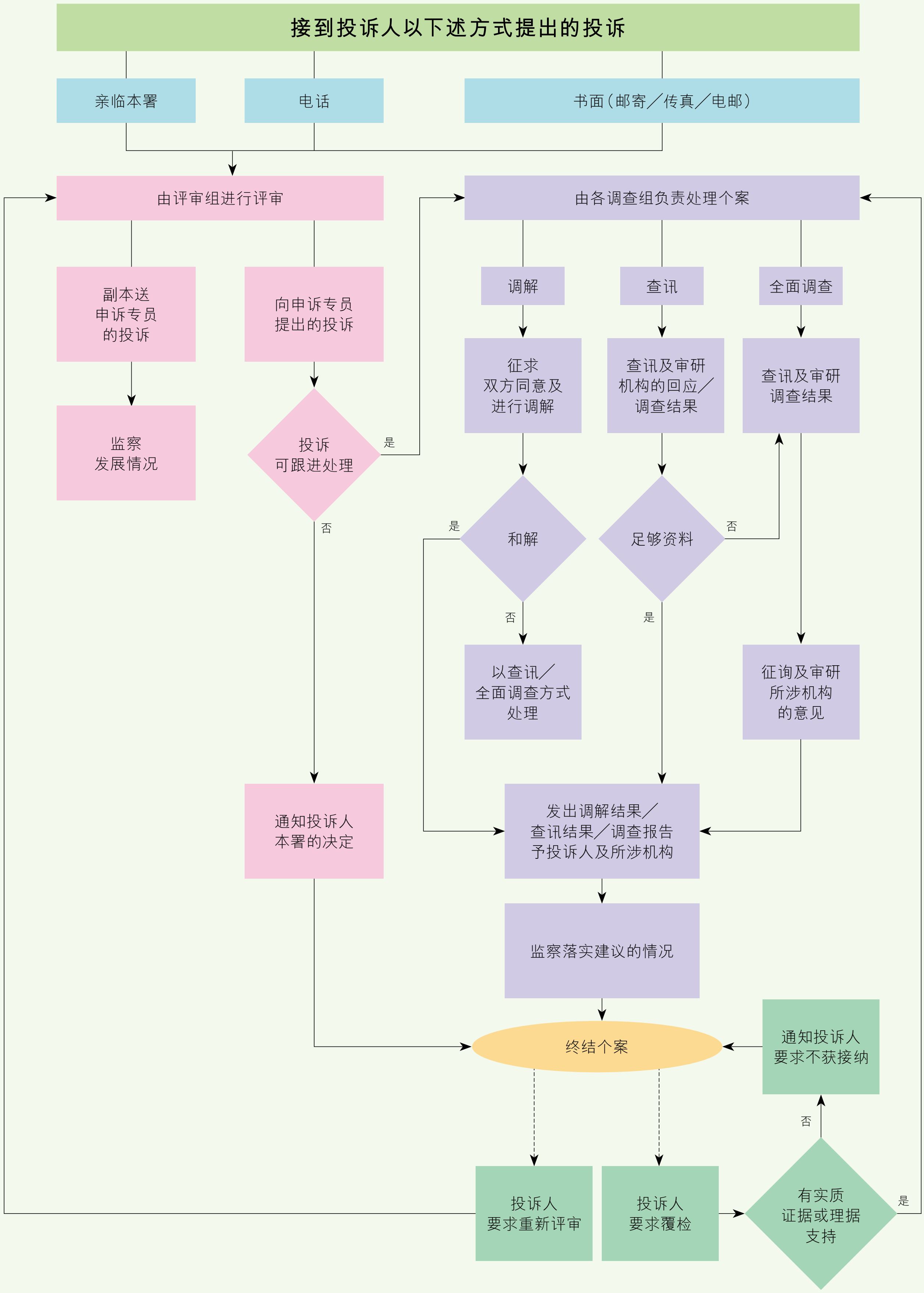
* 不包括无须或实际上无法认收的个案。

	不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案			其他个案		
终结的个案	10 个工作天内	11 至 15 个工作天	15 个工作天后	3 个月内	3 至 6 个月	6 个月后
	939 (98.3%)	16 (1.7%)	0	3,631 (84.7%)	635 (14.8%)	21 (0.5%)
目标	不少于 70%	不超过 30%		不少于 60%	不超过 40%	

(C) 外展讲座

	回复时间	
邀请本署人员主持讲座	10 个工作天内	10 个工作天后
	9 (100.0%)	0

处理投诉流程图

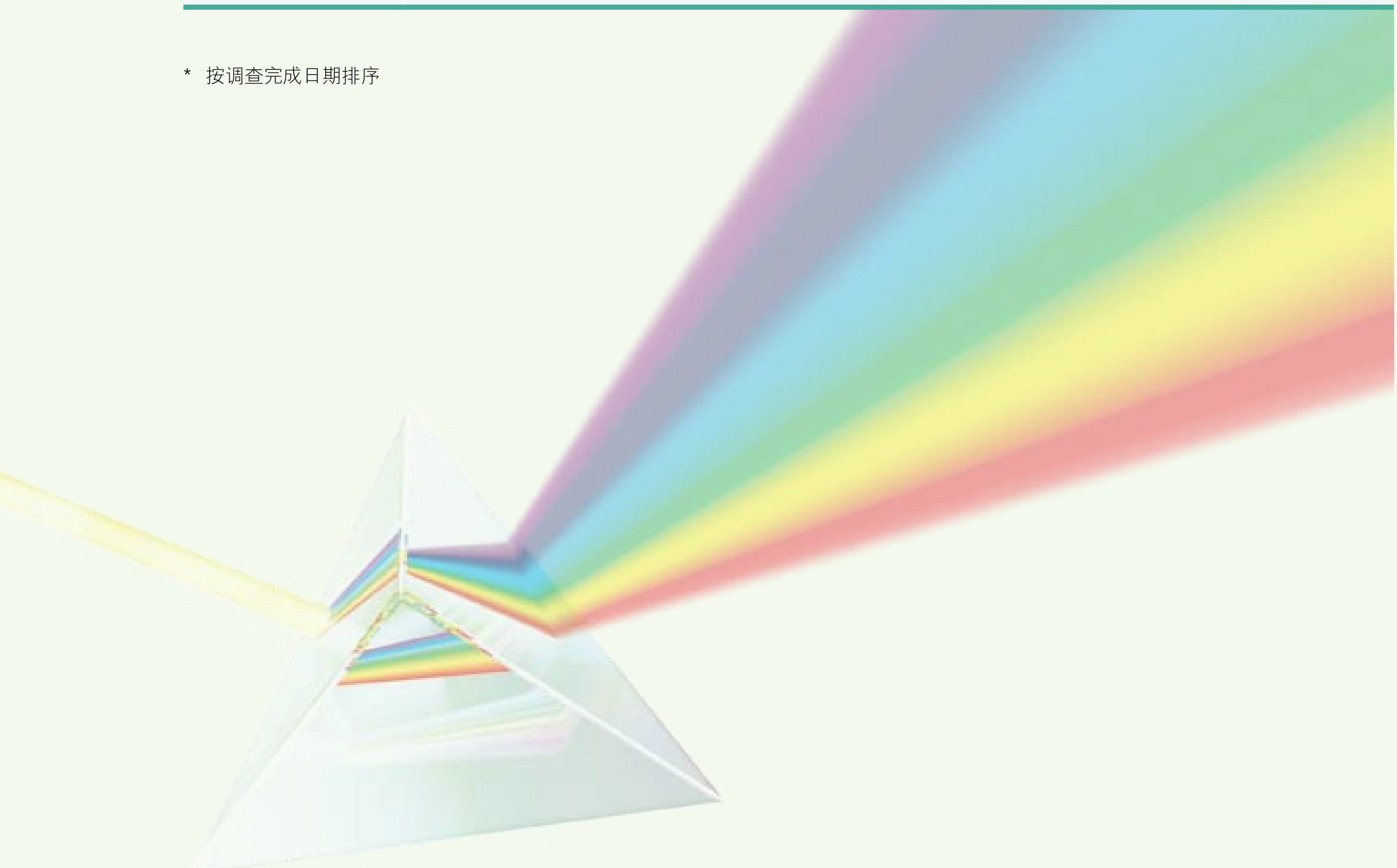


接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面（邮寄／传真／电邮）
由评审组进行评审
由各调查组负责处理个案
副本送申诉专员的投诉
向申诉专员提出的投诉
调解
查讯
全面调查
征求双方同意及进行调解
查讯及审研机构的回应／调查结果
查讯及审研调查结果
监察发展情况
投诉可跟进处理
是
否
和解
是
否
足够资料
否
是
以查讯／全面调查方式处理
征询及审研所涉机构的意见
通知投诉人本署的决定
发出调解结果／查讯结果／调查报告予投诉人及所涉机构
监察落实建议的情况
终结个案
通知投诉人要求不获接纳
否
投诉人要求重新评审
投诉人要求覆检
有实质证据或理据支持
是

已完成的主动调查报告索引

主动调查报告	
OMB/DI/367	差饷物业估价署对楼宇标示门牌号数的规管
OMB/DI/342	政府对新界村屋的消防安全措施的规管
OMB/DI/364	水务署处理私人水管渗漏的机制
OMB/DI/248	政府对「认可殡葬区」的管理
OMB/DI/374	公屋轮候时间的计算方法及资讯发放
OMB/DI/376	政府实施汽油及石油气车辆废气排放新管制措施的安排
OMB/DI/380	政府执行《消防安全（建筑物）条例》的问题
OMB/DI/400	民政事务总署对社区会堂／社区中心设施租用的管理

* 按调查完成日期排序



（调查报告摘要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件1。）



环境保护署(EPD)及运输署(TD)

个案编号：**OMB/DI/376**

政府实施汽油及石油气车辆废气排放新管制措施的安排

（调查宣布日期：二〇一五年四月十四日；
完成日期：二〇一六年一月二十六日；
调查报告全文可登入本署网址
www.ombudsman.hk浏览）

背景

政府自二〇一四年九月一日起实施管制车辆废气排放新措施（「新措施」），将氮氧化物排放列入管制，以改善路边空气质素。在「新措施」下，环境保护署（「环保署」）在全港不同地点放置可检测氮氧化物及其他废气的遥距侦测（「遥测」）仪器，如仪器侦测到驶经的车辆超过废气标准，该署会向车主发出「车辆废气测试通知书」。在接到通知书后，车主须于12个工作天内把车辆送到该署指定的「车辆废气测试中心」接受底盘式功率机（俗称「跑步机」）废气测试，如车辆未能通过有关测试，运输署可吊销有关车辆的牌照。

2. 这项「新措施」用意良好。然而，本署在「新措施」推出后不久即接到投诉，指有车辆刚通过运输署的车辆年检，便接获环保署通知其车辆须进行「跑步机」测试。本署在调查投诉个案时发现，运输署车辆年检时进行的怠速废气测试，采用的标准并不包括「新措施」下的氮氧化物排放，而现时该署作年检的22间「指定车辆测试中心」亦没有加设检测氮氧化物排放的「跑步机」，意味着车辆即使通过运输署的年检，也未必能通过「跑步机」测试的废气排放要求。鉴于现时环保署认可作「跑步机」测试的「指定车辆废气测试中心」只有四间，是否足以应付「新措施」衍生的测试及维修需求，存在疑问。

3. 另一方面，两个部门目前仍未制定时间表，确定何时落实提升「指定车辆测试中心」的设备和功能至可进行「跑步机」测试的水平。申诉专员因此关注环保署及运输署在推行「新措施」上，有否因筹划及协调不足而对市民造成不便，又或因未有充分考虑现有的配套设施（如维修中心和「指定车辆测试中心」的数量及技术水平）的应付能力，以致未能确保「新措施」得以顺利推行。

4. 为此，申诉专员展开主动调查。

调查所得

5. 本署调查揭示，环保署及运输署于推行「新措施」一事上，有以下四方面共八项不足之处：

一、欠缺周详的筹划

推出「新措施」前未有为车辆维修业界提供适切支援

6. 环保署组成的专家组（当中包括运输署的代表）早于二〇〇二年已完成审议顾问的研究报告，并支持其建议以遥测设备和「跑步机」检测排放过量废气的车辆，但环保署至二〇一一年十一月才探讨具体安排。在「新措施」于二〇一四年九月一日实施后首个月，车辆以「跑步机」进行废气测试的整体合格率只有50%。

7. 本署认为，氮氧化物无色无臭，如无特别的仪器（如「跑步机」及其他可携式侦测氮氧化物仪器），检测其超标与否有一定难度。本署相信，业界缺乏合适仪器侦测车辆的氮氧化物的废气排放水平，正是业界自觉未能掌握维修窍门的主因之一。政府当局显然忽略了在「新措施」下业界所需的实质支援。

未有及早为车辆维修业界提供所需培训

8. 环保署于二〇一三年四月才开始透过示范、技术热线、简介会及与职业训练局举办的短期课程，向业界提供相关资讯，而出席这些短期课程的业界人士至今只有千余人，相比业界数以万计的员工，明显杯水车薪。环保署有需要正视「新措施」所衍生的维修技术问题，加强与职业训练局等培训组织合作，并与机电工程署商讨如何透过「车辆维修技工自愿注册计划」和「车辆维修工场自愿注册计划」提升业界维修车辆废气排放超标的技能。

没有探讨把维修废气排放系统加入车辆维修技工注册分类的可能性，方便业界和车主寻找合适技工

9. 机电工程署辖下的车辆维修注册组负责「车辆维修技工自愿注册计划」的推广、日常管理及运作。在该计划下，凡具备应有资历及／或经验的车辆维修技工，均可申请成为注册车辆维修技工，使其资历及技能得到认同。注册技工按所提供的维修服务分类，但没有专为检测及维修车辆废气排放系统的类别。机电工程署表示，该署在推行「新措施」一事上并无角色，相关部门亦没有就车辆维修技工注册或维修技术问题咨询该署。

10. 本署认为，要确保业界具足够技术水平维修车辆的废气系统，把废气维修加入注册技工的维修服务分类，有助业界评估具相关技术的人手需求，车主亦可更容易寻找具相关维修专业的人士维修其车辆。假如车主无法尽快找到具相关专业的人士替车辆进行维修，不但会令他们无所适从，亦无疑会影响「新措施」的成效。

二、宣传不足及讯息不清

「新措施」的宣传内容未能从受影响市民（特别是车主和维修业界）的关注点出发

11. 环保署不论是宣传海报、单张等平面广告以至电视宣传片，均没有把最重要的讯息告知受众：「已通过年检的车辆仍有机会被遥测仪器侦测到废气超标和未能通过『跑步机』测试」。有关广告的讯息只是表达「加强废气管制」的措施，但没有详述如何加强，以及与年检有何不同等。

12. 本署认为，「新措施」的宣传内容欠清晰明确，容易令人误解。事实上，部分业界人士表达他们误解有关措施与年检的怠速测试相若，相信与此有关。这反映当局未有从受影响市民（特别是车主和维修业界）的角度出发，针对性地提供有用资讯。

运输署的网页欠缺相关资讯

13. 运输署负责车辆发牌及吊销牌照，影响到车辆可否继续于道路上使用，于「新措施」的推行上扮演着重要角色。事实上，运输署亦应是车主最常接触的部门。在一个政府的大原则下，运输署和环保署应携手协力宣传「新措施」，让车主可更早和更容易得知「新措施」的安排及须尽的责任（如妥善维修车辆），而至关重要的是提醒车主「即使车辆通过年检，亦未必代表车辆能通过环保署的遥测废气排放测试和『跑步机』测试」。可是，本署发现运输署网页连简单的宣传单张也没有，更遑论「新措施」的施行细则，该署确有不足。

三、部门之间协调不足

两署就年检中是否加入「跑步机」测试上未能作有效协调

14. 运输署替车辆进行年检并没有包括氮氧化物排放测试。此外，年检的一氧化碳和碳氢化合物排放测试标准与「跑步机」测试该两类废气的标准也不同。

15. 要解决年检与「跑步机」测试废气排放持不同标准的问题，最直接的做法应是把年检提升至采用「跑步机」进行「排气污染物」测试，务求与「新措施」的做法一致。环保署就推行「新措施」于二〇一二年及二〇一四年向立法会环境事务委员会提交的讨论文件，亦有提及在年检中加入氮氧化物检测此工作目标。

16. 不过，对应否在年检中加入「跑步机」测试，运输署有不同说法。该署认为，由于「不宜于道路使用」与「不符合车辆废气排放标准」属两个不同概念，原则上不应在汽车年检中加入氮氧化物测试。然而，从方便车主的立场出发，在实务操作上应尽量在同时、同地一并进行年检及废气排放测试这两项测试。运输署认为，车主可预约在同一时间、同一中心进行年检及废气测试。此做法在名义上仍然维持每年指定车辆须经年检和「跑步机」两项不同的测试，但在实际效果上，车主只须经过一次检测，而且检测程序并不重复，实已达到把「跑步机」纳入年检的效益。

17. 从上文可见，运输署及环保署的取向其实并不一致，两个部门在推行「新措施」上是否有效协调，存在疑问。

18. 此外，如运输署的最新说法得以落实，将意味着年检仍然不会包括「跑步机」测试。由于现时法例没有要求汽车必须进行「年度废气排放测试」，除非修改法例，强制所有安排车辆通过年检的车主必须另外进行「年度废气测试」，否则环保署若没有侦测到废气超标，便无权发出「车辆废气测试通知书」强制车主进行「跑步机」测试，极其量也只能向车主发出善意提醒。因此，在同一地点设立废气测试中心而没有法例上的配合，是否能令大多数车主在年检时同时进行废气测试，实属未知之数。另一方面，若大部分车主真的把「跑步机」废气测试与年检同步进行，则年检时间便需要额外20分钟，这可能需要大幅度提升现时22间「指定车辆测试中心」的测试能力。须作年检的车辆数目逐年显著增加，无论「新措施」日后的具体安排为何，「指定车辆废气测试中心」与「指定车辆测试中心」的承载能力是环保署及运输署必须考虑的重要因素。

19. 本署认为，环保署应积极与运输署解决二者在推行「新措施」上的分歧，尽快厘清方向和具体安排，并与相关决策局重新检视有关的长远策略和方针，以确保「新措施」的推行成效。

四、未有适切考虑推行「新措施」的配套设施

未有及早解决在车辆测试中心安装「跑步机」的问题

20. 环保署于二〇一二年四月拨出款项予运输署，以委聘顾问公司研究在运输署验车中心或以外地方加装「跑步机」的可能性，但此问题在「新措施」实施前仍未获妥善处理。事实上，二〇一四年三月（即「新措施」推出前半年）已有验车中心向环保署表示未能提供空间安装「跑步机」。二〇一五年八月（即「新措施」推出后一年），运输署委聘的顾问公司完成报告，指出22间「指定车辆测试中心」中，只有五间可加装「跑步机」。目前未有在任何「指定车辆测试中心」安装「跑步机」的确实时间表，亦未有任何「指定车辆测试中心」可以进行「跑步机」废气测试。

21. 本署认为，有关提出以「跑步机」作废气测试的建议早于二〇〇二年已提出，政府实应有充足的时间研究如何腾出土地安装「跑步机」及邀请更多营办商参与，以及探讨既有的「指定车辆测试中心」是否有空间加装「跑步机」。然而，直至「新措施」推出，政府仍未能订立解决方案。

未能善用车辆废气测试中心

22. 资料显示，「跑步机」的售价约160万至240万元，可用六年，但「指定车辆废气测试中心」营运成本的每月开支约23万至24万元，而环保署每月发出最多660张检测通知书。以每月有20个工作天计算，即平均每个工作天约有33辆车须进行测试，即四间「指定车辆废气测试中心」平均每间每天只处理八宗个案，这远较他们所能负荷的容量（32辆）为低。按现时「指定车辆废气测试中心」的营运成本及验车宗数，相信难以收回成本。长此下去，验车业界是否有更多人愿意投入资金提供废气测试服务，存在疑问。

23. 本署认为，在氮氧化物测试尚未纳入强制测试之前，为推广车辆得到妥善维修的重要性，环保署应考虑制订措施，提供诱因鼓励车主自行到「指定车辆废气测试中心」检验氮氧化物及其他废气排放水平，既可令车主及早发现车辆废气排放超标问题，更可提升现时「指定车辆废气测试中心」的可持续性，对推行这项减排政策有很大帮助。

建议

24. 基于以上所述，申诉专员向政府当局提出以下改善建议：

环保署及运输署之间的协调

(1) 环保署应重新与运输署探讨氮氧化物排放测试和车辆年检的相互关系，统一理念，并与相关决策局重新检视推行「新措施」的长远策略和方针，尽早制订具体推行这些策略和方针的时间表。

(2) 除了要求新的「指定车辆测试中心」必须预留空间安装「跑步机」外，环保署应与运输署尽快订下现有可加装「跑步机」的「指定车辆测试中心」落实安装有关仪器的时间表，在有需要时提供支援。

(3) 运输署应积极考虑如何加快批出新的、有预留空间以安装「跑步机」的「指定车辆测试中心」，并与环保署研究如何确保这些新的测试中心会于适当时间安装「跑步机」以提供测试服务。

(4) 环保署及运输署应密切跟进由部门及「指定车辆测试中心」营运者组成的专责小组研究在车辆年检中加入「跑步机」测试，会如何影响年检所需时间及空间的评估结果。

加强对维修业界的培训及支援

(5) 环保署应加强与业界培训团体（如职业训练局、大学及专业团体）合作，举办更多课程，并加强技术支援，令业界更能掌握废气排放系统的维修技术。

(6) 环保署应与机电工程署商议，研究是否于注册车辆维修技工中加入维修废气系统的专业，确保业界具相关水平，亦有助市民尽快找到具专业水平的业界人士维修车辆的废气排放系统。

(7) 环保署应加强对业界检测废气的经济或技术支援，使业界可透过安装「跑步机」或其他可携式检测氮氧化物排放的仪器，侦测汽车的废气水平，以及协助他们取得维修车辆的资讯（如个别型号车辆的维修手册）。

加强宣传

(8) 在年检未能提升至检验氮氧化物排放前，环保署应加强向公众人士宣传「新措施」，特别是「跑步机」的测试方法，以及车辆即使已通过年检，仍有机会未能通过「跑步机」测试的讯息。

(9) 运输署应主动向市民宣传「新措施」，包括在其网页及透过其牌照办事处提供相关资讯，确保车主认识「新措施」的运作及其维修责任。

确保车辆废气测试中心经营的可持续性

(10) 环保署应密切留意现时「指定车辆废气测试中心」的营运情况，在有需要时提供支援，并且及早绸缪，避免有「指定车辆废气测试中心」因经营困难而影响推行「新措施」的成效。

(11) 环保署应考虑制订措施，提供诱因（如资助验车费用），令车主为车辆安排废气检验，使「新措施」更有效推行。

已完成的主动调查报告摘要选录



民政事务总署 (HAD)、地政总署 (Lands D)、食物环境卫生署 (FEHD)、渔农自然护理署 (AFCD) 及水务署 (WSD)

个案编号：**OMB/DI/248**

政府对认可殡葬区的管理

（调查宣布日期：二〇一四年一月十四日；
完成日期：二〇一五年十一月十三日；
调查报告全文可登入本署网址 **www.ombudsman.hk** 浏览）

背景

自一九八三年起，政府实施「山边殡葬政策」（「政策」），把总面积约4,000公顷的多幅政府土地划为约520个「认可殡葬区」，供新界原居民身故后下葬，以维持原居民的传统权益，以及遏止非原居民于山边下葬的问题。然而，认可殡葬区的管理问题相继浮现，包括有未经批准的墓地工程，以及非原居民涉嫌非法下葬于认可殡葬区。因此，本署作出了主动调查，以探究现行管理制度及程序是否存在不足。

本署调查所得及评论

现行管理制度及程序

2. 根据现行的工作指引，民政事务总署（「民政总署」）的分区民政事务处（「民政处」）在确认身故者的原居民身份后，便会向递交申请的身故者家属发出殡葬许可证，并会要求家属于地政总署所绘制的认可殡葬区地图上划上标记，显示拟安葬的粗略位置。

3. 殡葬许可证列出了持证人须遵守的条款，包括：

- 必须于认可殡葬区范围之内安葬身故者遗骸，以及在墓碑上刻上许可证编号；
- 必须遵守载于附件、由地政总署及食物环境卫生署（「食环署」）所分别订出的土地使用及公众卫生规则；若墓地位于郊野公园或集水区内，持证人亦须遵守渔农自然护理署（「渔护署」）及水务署的有关规定。

4. 如发现认可殡葬区内有违规情况，民政处会将个案转介有关部门按其职权范围及相关法例跟进。民政处有权基于违规情况撤销事涉村民的殡葬许可证，并交由地政总署及食环署执法，移除坟墓及遗骸。

权责不清、政出多门

5. 上述政出多门而缺乏单一部门承担整体管理责任的问题，令认可殡葬区难以得到有效管理。

6. 民政总署虽然负责审批殡葬许可证申请及获授法定权力批准原居民在山边埋葬先人遗骸，但其本身并无法定权力及专业知识就殡葬过程和可能涉及的违法行为作出监管及采取执法行动。该署需要拥有相关法定权力及专业知识的其他部门

协助处理殡葬区的事务，例如：确定下葬地点是否位于认可殡葬区的地界内、巡视殡葬区、跟进非法殡葬问题、处理环境卫生及非法砍伐树木问题等。然而，其他部门却没有全力配合。结果，诸多问题都旷日持久，难以解决。

7. 此外，在「政策」下，原居民的遗骸可永久安葬于认可殡葬区。然而，认可殡葬区所在的土地仍属未拨用政府土地。政府从未正式将认可殡葬区的土地拨给任何一个部门管理，亦没有以契约形式（例如租约或土地牌照）清楚订定政府及殡葬许可证持证人双方的关系及权责。当有关土地出现管理问题，谁是获拨／获批土地的一方而应负责处理其上的问题，便成疑问。

8. 就上述结构性问题，民政总署认为可成立跨部门管理委员会，以改善认可殡葬区的管理。但本署认为，更有效的做法是交由单一部门或机构负责殡葬区的整体管理，并与殡葬许可证持有人订立具约束力的条款，以彻底解决「谁来规管」的问题。

殡葬许可证的规定粗疏

9. 政府对认可殡葬区的规管主要是以民政总署所签发的殡葬许可证的条款为基础，但该些条款却极为粗疏，以致原居民殡葬制度出现了不少如下所列的漏洞。

不核实下葬位置

10. 根据有关部门指引，民政处及地政总署的分区地政处均不会派员实地视察身故原居民的下葬位置；加上认可殡葬区并不设界线标记，因此下葬位置可能与申请时所示不同，甚至或会在认可殡葬区以外。虽然地政总署及食环署可采取执法行动，把违规坟墓清除及把遗骸移走，但此举往往会被视作破坏先人入土为安的传统观念，因而招致事涉者的强烈反抗，结果徒劳无功。

11. 民政总署过往曾数度建议由具备所需专业知识的地政总署实地核实原居民下葬的位置，但均遭地政总署以人手不足为由拒绝。本署认为，界外殡葬的违规情况确时有发生，地政总署及民政总署对此实责无旁贷，资源有限并非完全不处理问题的充分理由。

不限制墓地大小

12. 殡葬许可证并无包含墓地尺寸限制的条款。结果是，原居民墓地往往占地数十至数百平方呎。本署认为，本港土地资源非常珍贵，当局不限制原居民土葬墓地大小的做法，实难以令大众感到公道。

部分许可证条款形同虚设

13. 各有关部门于殡葬许可证载列了持证人须遵守的条款，但本署发现，部分部门并无订立程序或机制执行殡葬许可证的规定，亦无查核持证人有否遵守条款，令有关规定形同虚设。例如，殡葬许可证的其中一项条款，是申请人若未得地政处许可，便不可砍伐树木。然而，实际上，认可殡葬区一般位于郊区地方，建造墓地时大多未经申请便移除树木，但地政处多年来对这问题却置之不理。

14. 此外，地政总署、民政总署及食环署均不会主动派员定期巡查认可殡葬区，只倚赖市民举报违规事项，做法过于被动。该三个部门不设立机制以确定持证人遵守殡葬许可证的条款，变相是纵容甚或鼓励违规。

15. 民政总署于二〇一三年十月举行了跨部门会议，建议于某些认可殡葬区推行试验计划，包括成立管理委员会及进行一系列改善措施，以加强对墓地位置及大小的监管，此举本来值得肯定。然而，有关部门一直未肯配合，以致计划未能推行。

对非法殡葬的执法宽松

16. 原居民葬于认可殡葬区以外，以及非原居民于山边下葬（不论是否在认可殡葬区内），均属非法殡葬，须由地政总署及食环署执法。民政总署并可就原居民葬于认可殡葬区以外的情况撤销其殡葬许可证。

17. 本署发现，非法殡葬的情况实际上颇为普遍。然而，往往只要事涉村民或有关乡村提出反对，民政总署及地政总署便会放缓或停止执法。有关部门亦从来没有评估界外殡葬问题的严重程度。

18. 虽然民政总署有权就违规情况撤销殡葬许可证，但各区民政处从未行使该项权力。

殡葬区影响保育地点生态

19. 认可殡葬区与「自然保育区」或「具特殊科学价值地点」重叠的土地总面积约为800公顷。然而，认可殡葬区的用途与「自然保育区」或「具特殊科学价值地点」的用途往往并不相容。原居民建坟时多会移除树木、矮树丛及草地，然后以水泥覆盖坟地，此举显然会破坏具保育价值的生态环境，违反了政府设立保育区的原意。在当局既不核实下葬位置，亦不限制墓地大小的情况下，可能会有人在保育地点内大兴土木，破坏自然生态环境。

对认可殡葬区欠缺长远规划

20. 乡郊山边可供殡葬的土地有限，而原居民可于认可殡葬区内永久安葬，因此，长远而言，认可殡葬区的可用空间会逐渐供不应求。民政总署却未有就认可殡葬区的可用年期进行评估。

21. 本署认为，政府应有长远规划。在土地资源有限的情况下，如何长远维持原居民山边殡葬的权益，以及同时平衡更广泛的公众利益，是政府必须认真思考及检讨的课题。

建议

22. 申诉专员提出了六项建议：

民政总署、地政总署、食环署、渔护署及水务署

(1) 尽快开展及积极参与民政总署所建议的试验计划，各部门须按其专业，以确定各项改善措施是否可行及有效，包括于殡葬区边界竖立标示及订立墓地尺寸限制等，从而逐步推广至其他认可殡葬区；

(2) 尽快检视及完善许可证的条款，并设立机制，以监察许可证条款是否得到遵从，并在有需要时采取执管行动；

民政总署及地政总署

(3) 研究如何互相配合，设立有效机制，以确保下葬地点是位于殡葬区内；

(4) 就非法殡葬问题的严重程度进行评估，制订有效的执法策略，包括定时巡视殡葬区及非法殡葬活动猖獗的地点，并加强对非法殡葬的打击力度；

(5) 与相关部门及决策局全面检讨「政策」，以逐步更制度化及优化殡葬区的管理（包括研究改由单一部门／机构负责殡葬区的整体管理）；以及审视与「政策」有关的土地运用及对自然环境的影响，从而制订一套可持续的长远策略（包括研究可否转为以坟场模式更有制度地管理认可殡葬区）；

地政总署

(6) 避免在保育地点范围内辟设或扩建认可殡葬区，以免进一步破坏生态环境。



房屋署 (HD)

个案编号：**OMB/DI/374**

公屋轮候时间的计算方法及资讯发放

（调查宣布日期：二〇一五年七月二十四日；
完成日期：二〇一五年十二月七日；
调查报告全文可登入本署网址
www.ombudsman.hk 浏览）

背景

多年来，政府以维持公屋「一般申请者」[1]的轮候时间约三年为目标。此「三年上楼」的指标已逐渐成了公众的期望，然而，申诉专员公署不时接获市民投诉，指轮候超过三年仍未获配屋，本署在处理个别投诉个案时亦留意到，部分申请者的轮候时间远超于三年。为此，申诉专员决定就公屋轮候时间的计算方法和资讯发放向香港房屋委员会（「房委会」）的执行部门房屋署展开主动调查。

「一般申请者」的轮候时间指标

2. 为配合政府施政方针，并监察编配公屋的成效，房委会为「一般申请者」及当中的「长者一人申请者」的轮候时间定下指标，分别为三年及两年。

平均轮候时间的定义、计算方法、资讯公布

3. 房委会／房屋署所指的轮候时间，是以公屋申请登记日期开始计算，直至获首次有效编配为止的时间。「一般申请者」的平均轮候时间，是指在过去12个月所有获安置入住公屋的「家庭申请者」及「长者一人申请者」的轮候时间平均数。房屋署会于每季结束后约五星期内，公布「一般申请者」的最新平均轮候时间，亦会公布「一般申请者」当中的「长者一人申请者」的最新平均轮候时间。

4. 所谓「一般申请者」，实际上涵盖了以下五类申请：

(1) 一般家庭申请；

(2) 「高龄单身人士」优先配屋计划申请（亦即「长者一人申请」）；

(3) 「共享颐年」优先配屋计划申请；

(4) 「天伦乐」优先配屋计划申请；

(5) 「特快公屋编配计划」申请。

5. 其中第(1)类「一般家庭申请」，在配屋优次上不获任何「优先」或「特快」安排。然而，房屋署公布的「一般申请者」的平均轮候时间，却把五类申请一并包括在内。

6. 此外，房屋署每月十五日会更新「编配进度」表供公众人士查阅，并自二〇一一年起每年就「一般申请者」的安置情况进行特别分析，当中包括按家庭人数和选区而计算出的轮候时间分布，以及单位供应等资料，分析报告会交予房委会资助房屋小组委员会讨论。

[1] 「一般申请者」包括：(1)「家庭申请者」及(2)「长者一人申请者」。

已完成的主动调查报告摘要选录

本署调查所得

房屋署不愿细分及公布不同类别申请者的平均轮候时间

7. 房屋署在计算「一般申请者」平均轮候时间时，涵盖五类申请，而各类别所获安排优次不同。在调查期间，本署曾建议房屋署按申请类别公布平均轮候时间，若有困难，至少也应公布撇除「长者一人申请者」后的其他「一般家庭」申请者的平均轮候时间。本署并要求该署提供「一般申请者」所涵盖的各个申请类别的平均轮候时间数据，以探讨撇除「长者一人申请者」及各「优先」和「特快」计划后的「一般家庭」的平均轮候时间。然而，该署未能提供相关数据。

8. 房屋署解释，「一般申请者」的平均轮候时间应以整体形式公布(即涵盖上文第4段的第(1)至(5)类)，以评估能否达到三年配屋的指标。

9. 该署又认为，对于在轮候册上仍未获配屋的申请者而言，他们的轮候时间难以预计，因此每月十五日更新的「编配进度」表，对申请者可能更有用。

10. 本署认为，房屋署笼统地计算和公布「一般申请者」平均轮候时间，未能有效反映实况，尤其是对「一般家庭」申请者而言，容易造成误导和招致投诉，更可能被指制造「三年上楼」的假象。

11. 本署亦认为，若房屋署仅提供笼统的整体平均轮候时间数值，申请者便只能以该数值作指标衡量自己的个案，当期望与实际情况出现落差时，自然会衍生不满。再者，申请者如不清楚所谓平均轮候时间的实际含意，在轮候超过三年后仍无迹象获配屋，难免会感气愤，作出投诉实可以理解。

12. 本署对房屋署不愿细分「一般申请者」平均轮候时间的取态有保留。事实上，轮候公屋人士均希望得知或能大致评估何时可以「上楼」，细分后的平均轮候时间能反映实况，有助申请者(特别对于没有任何「优先」或「特快」安排的「一般家庭」申请者)筹划自己的住屋安排。

房屋署不愿发放更多与公屋轮候相关的其他资讯

13. 房屋署坐拥一些关键性的轮候时间因素资料，如选区、家庭人数及预计单位供应量等数据(见上文第6段)。这些资料虽非保密，但一般市民或公屋申请者未必知悉资料所在，亦未必能详细阅读分析报告，因此，本署在调查期间，亦曾建议房屋署多走一步，每年在完成分析报告后再综合整理当中的资料，并透过宣传渠道发放。

14. 房屋署表示，分析报告只供房委会资助房屋小组委员会讨论之用。此外，由于有关分析每年才进行一次，并不能反映最新情况，故该署认为，该年度分析报告中的资讯未必能协助申请者作出对其最有利的决定，甚至可能会误导申请者更改家庭人数、申请选区等资料，若最终令轮候时间延长，对申请者更为不利。

15. 对于房屋署指这些资讯对申请者未必有用的说法，本署不能苟同；纵使这些资讯只反映过去一年的趋势而不代表将来，亦不等如这些资讯没有参考价值。事实上，不少规划均以过去的趋势作为重要参考。况且，一个开明问责的政府不会以「资讯未必对市民有用」而拒绝公开资料。本署亦看不出这些资讯如何会误导申请者。房屋署如担心资讯会引致误解，可在发放资讯时作补充说明。总括而言，房屋署拒绝为申请者多走一步，有违政府一直标榜致力达致公开透明的精神，并不可取。

房屋署不愿公开第二次及第三次配屋资讯

16. 房委会并无为第二次及第三次有效编配定下轮候时间指标。未具「可被接纳」理由而拒绝配屋建议，可能会延长轮候时间。若申请者在决定是否接受首次编配前清楚知道第二次及第三次配屋的轮候时间并无指标可循，有可能要再等一段时间才获下一次编配，当有助他们认真考虑是否拒绝首次编配。因此，本署建议房屋署于「公屋申请」的宣传资料中说明第二次及第三次配屋并无轮候时间指标，并尽可能提供过去一年获第二次及第三次配屋的平均轮候时间数据，供申请者参考。

17. 房屋署表示，申请者是否接纳编配，完全是个人的决定，并不在该署的掌握之中。另一方面，曾拒绝编配的申请者将于何时再获编配，取决于多项因素，他们再获编配的时间可能有很大差异，因此，该署认为，有关第二次及第三次配屋的平均轮候时间数据，对申请者的参考价值可能有限。

18. 然而，本署认为，公开第二次及第三次配屋的资讯，会有助申请者于获首次配屋时作出认真和审慎的决定。

本署的总结评论和建议

19. 总括而言，本署认为，房屋署公开有关轮候公屋资料有欠透明。上文提及的资讯均有助申请者更明白公屋轮候册的运作，有助减少投诉和因轮候时间长而衍生的不满，房屋署应秉持开明问责的精神，尽量公开这些涉及公屋轮候时间的资讯。

20. 鉴于以上所述，申诉专员建议房屋署就下列课题重新审视其不公开发放进一步资讯的理据，并提交房委会再作审议：

(1) 按不同类别申请者（见上文第4段）计算和公布平均轮候时间，若不能一蹴而就，至少也应计算和公布撇除「长者一人申请者」后的其他「一般家庭」申请者的平均轮候时间，以令资讯较务实和贴近事实。如有需要，应咨询相关持份者（如公屋申请者）的意见。

(2) 综合整理上文第6段所述的分析报告中有关家庭人数和选区的轮候时间分布及单位供应的资料，并上载于「公屋申请」网页中供公众参考。

(3) 在公屋申请指引中说明第二次及第三次配屋并无轮候时间指标，以及尽可能提供过去一年获第二次及第三次配屋的平均轮候时间数据。



地政总署 (Lands D) 及消防处 (FSD)

个案编号：**OMB/DI/342**

政府对新界村屋的消防安全措施的规管

（调查宣布日期：二〇一四年五月五日；完成日期：二〇一五年八月十三日；调查报告全文可登入本署网址**www.ombudsman.hk**浏览）

背景

根据《建筑物条例》之附属规例《建筑物（规划）规例》，建筑物须设有「紧急车辆通道」以便救援。新界豁免管制屋宇（下称「村屋」）并不受该规例所规管，政府只能以行政方式规管村屋的消防安全措施。

2. 消防安全措施是否有效运作，关乎村屋居民的性命安全。因此，申诉专员作出主动调查，探究现行规管村屋的消防安全措施的制度及程序，是否存在不足。

本署调查所得

3. 自二〇〇六年七月一日起，政府一直透过执行《新界豁免管制屋宇消防安全规定指引》(「《消防指引》」)，以行政方式规管村屋的消防安全措施。《消防指引》规定：

(1) 若在以拟建屋宇之地点为中心，半径30米范围内有10间或以上的屋宇(包括拟建屋宇)，建屋申请人便须辟设紧急车辆通道。

(2) 若因为地理环境的限制、私人土地业权等问题而无法辟设紧急车辆通道，建屋申请人可向地政总署申请改为于其屋内装设消防安全替代措施(例如：自动洒水系统、火警侦测系统及消防喉辘系统)。申请人如选择采用自动洒水系统以外的消防安全措施，他本人或其代表必须参加由消防处安排的消防安全训练课程。

4. 本署的调查发现，为新界村屋而制订的《消防指引》在实际执行上未能达到为居民提供足够消防安全保障的原订目标。此外，地政总署及消防处在监察村屋的消防安全措施方面，表现也未尽完善。

提供紧急车辆通道的规定名存实亡

5. 根据《消防指引》的规定，辟设紧急车辆通道是首选的消防安全措施；政府容许建屋申请人采用消防安全替代措施，只是退而求其次的做法。

6. 然而，自实施《消防指引》以来，超过九成被地政总署认定为须辟设紧急车辆通道的建屋申请个案，最终都未能以这项较有效的措施作为有关村屋的消防保障。更令人忧虑的是，即使建屋申请人能够成功辟设紧急车辆通道，日后若该通道遭阻塞或占用，地政总署及消防处亦很有可能束手无策。

7. 政府以《消防指引》要求村屋业权人提供紧急车辆通道的做法，是形式多于实效。

消防安全替代措施的规定未有顾及现存村屋

8. 地政总署曾指出：村屋的数量增加至某程度，会形成「累积效应」(包括增添消防及救护车辆驶近事涉村屋的难度)，故此必须辟设紧急车辆通道。换言之，紧急车辆通道是为屋群范围内所有村屋，而不是单为新建村屋而设。

9. 按此推论，若辟设紧急车辆通道未能成事，屋群范围内的所有村屋，包括现存的村屋，理应都采取消防安全替代措施。然而，《消防指引》却只规定新建村屋装设消防安全替代措施，未有顾及该屋群内其他村屋。

其他调查所得

10. 此项主动调查的其他发现包括：

(1) 地政总署及消防处均没有为村屋的紧急车辆通道设立资料库，对消防处的执法效率构成影响；

(2) 消防处没有定期巡查村屋的紧急车辆通道；

(3) 地政总署容许由同村居民代表建屋申请人参加消防安全训练课程，未免是过于宽松。

建议

11. 申诉专员向地政总署及消防处提出了以下建议：

地政总署及消防处

(1) 联同相关决策局及部门，全面深入检讨现行的《消防指引》对村屋居民的消防安全保障是否足够，并研究可行的改善方案；

地政总署

(2) 就村屋的紧急车辆通道设立专用资料库，并公开该资料库让公众查阅；

(3) 收紧审批由代表参加消防安全训练课程的程序，订明除非建屋申请人能提出相当充分的理由，否则应只准许由居于同一村屋的人士代表其参加训练课程；

消防处

(4) 制订定期巡查乡村及紧急车辆通道的机制，务求在有事故时能迅速地进行灭火和救援工作；

(5) 加强对村屋居民的防火宣传教育，让他们清楚了解有关火警风险，并建议他们为其屋宇装设消防安全措施。



差饷物业估价署 (RVD)

个案编号：**OMB/DI/367**

对楼宇标示门牌号数的规管

（调查宣布日期：二〇一四年八月七日；
完成日期：二〇一五年五月二十二日；
调查报告全文可登入本署网址
www.ombudsman.hk浏览）

背景

差饷物业估价署（「差估署」）负责编配门牌号数。根据《建筑物条例》，该署可向没有标示门牌号数的业主发出「标示命令」。不遵从「标示命令」是违法行为。

2. 然而，本港颇多楼宇没有标示门牌号数，对市民及游客均造成不便，甚或会影响公务人员（例如：警察、消防员、救护员、邮差）执行职务。差估署虽有提醒地铺业主或使用人、大厦业主立案法团等须标示门牌，但成效不大。另外，该署从未向没有为楼宇标示门牌号数的人士采取检控行动，该署有否尽力履行职责成疑。

3. 有鉴于此，本署进行主动调查，以查找差估署在规管楼宇标示门牌号数方面之不足。

已完成的主动调查报告摘要选录

本署调查所得

不重视侦测违规情况

4. 资料显示，差估署职员只是在外勤时或会一并留意附近楼宇的门牌，署方并未责成他们必须监察楼宇有否标示准确的门牌号数。本署认为，差估署有必要制订巡查制度，要求职员必须执行该项职务，并将巡查结果作清楚记录及有系统地存档。

5. 差估署在二〇一三年开始进行地区性「门牌号数展示运动」(「展示运动」)，巡查楼宇／地铺，并向居民及商铺负责人作出有关的警告／劝谕。然而，该类「展示运动」只举行过两次(在湾仔及中西区)，且未有涵盖会较多出现问题的旧楼及翻新楼宇地区(例如深水埗)。

执法工作程序松散

6. 差估署并没有工作指引，注明就楼宇没有标示门牌号数的个案，职员应发出多少次警告，以及应在何时作出跟进巡查、发出「标示命令」及采取检控行动等。差估署对于这些关乎执法力度的决定均缺乏程序规范，制度非常松散。

侧重警告，过分容忍违规情况

7. 差估署的执法个案显示，具法律效力的「标示命令」是非常有效的执法工具。违规者一旦收到「标示命令」，便会迅速作出纠正，故该署根本上无须使出终极的检控一招。但是，该署却鲜有发出「标示命令」，而只会发出业主大多不遵从的警告／劝谕信。

应重点鼓励旧楼宇标示门牌号数

8. 现存楼宇(尤其是在旧区的楼宇)以及进行过大厦外墙维修／翻新工程的楼宇没有标示门牌号数的问题，相信是较为严重。本署认为，差估署可向民政事务总署求助，请该署提醒楼宇的业主立案法团、业主委员会或管理人，务须履行标示楼宇门牌号数的法律责任，而对于没有上述组织或管理人的楼宇更加要向众业主提供意见／协助。

9. 市区重建局现时向参与「楼宇更新大行动」进行翻新工程的楼宇，免费提供印上正确号数的门牌。本署认为，差估署不妨考虑向更多楼宇提供此项免费服务。

应加强宣传教育

10. 对于楼宇业主有法律责任标示正确门牌号数，一般市民的认知并不足够。他们更未必知道，差估署对门牌式样的要求其实颇为简单。本署认为，差估署可考虑向公众广泛宣传上述信息。

建议

11. 申诉专员建议差估署：

(1) 将监察楼宇标示门牌号数的巡查工作列作职员必须执行之职务，并就巡查所得作有系统的记录及分析；

(2) 增加地区性「展示运动」的次数及地区；

(3) 为跟进楼宇没有标示门牌号数的个案的执法步骤，制订详细的工作指引；

(4) 检讨执法策略，尽早发出「标示命令」，以提升执法效率；

(5) 向民政事务总署寻求协助，加强对旧楼的宣传教育工作，并在有需要时请该署从中协调；

(6) 考虑向更多旧楼宇免费提供有正确号数的门牌；

(7) 考虑制作政府宣传短片／电台广播，让楼宇业主知悉其标示门牌号数的法律责任，以及可如何履行。



水务署 (WSD)

个案编号：**OMB/DI/364**

处理私人水管渗漏的机制

（调查宣布日期：二〇一四年十二月十八日；
完成日期：二〇一五年八月十八日；
调查报告全文可登入本署网址
www.ombudsman.hk浏览）

背景

香港的水资源十分珍贵，因此，确保所有供水设施（不论是政府供水设施或是私人供水系统）没有渗漏，或在出现渗漏时尽快维修妥当，是负责供水的部门（即水务署）的一项重要工作目标。然而，申诉专员公署不时接到市民投诉水务署延误跟进私人水管渗漏事件，导致食水长期被浪费，以及令附近居民饱受渗水滋扰。本署初步查讯显示，接近一半的私人食水管渗漏个案需时超过60天才完成维修，有个案甚至历时两年多才完成维修，期间渗漏持续，浪费食水量之多，难以估计。有鉴于此，申诉专员就这个课题展开主动调查。

本署调查所得

2. 本署调查结果显示，水务署在处理私人水管渗漏事件上有以下七大不足之处：

处理个案取态过度包容，流于不愿作为

3. 根据水务署的内部指引，该署于接获水管渗漏报告，经派员到现场调查后，水务督察或工程师会按实际情况定出维修期限及发出「维修通知书」，一般会给予14天的时间维修。若情况严重，则会要求于七天内完成维修。如有关人士不按规定进行维修，水务署会向他们发出「截水通知书」。除特殊情况外，水务署通常会在「截水通知书」发出七天后才进行截水的工作。

4. 然而，本署审研多宗个案后留意到，水务署于发出「维修通知书」后，即使发现用户没有按时维修，亦没有安排截水行动，只是不断重复发出催办信提醒用户必须进行维修，而任由渗漏持续。这无异于拖延解决问题，更有浪费时间和人力资源之嫌。如此过度容忍和包容，令人感到该署是不愿作为。

职员未有按既定程序适切跟进个案

5. 水务署在接获水管渗漏报告后会派员到现场调查，之后由水务督察或工程师按实际情况定出维修期限及发出「维修通知书」。根据该署的内部指引，有关人员在「维修通知书」限期届满或收到工程完成报告后，须再到有关楼宇视察，惟在任何情况下，有关视察工作不得迟于五个工作天后进行。如发现注册用户或代理人不按「维修通知书」的规定办理，水务署职员会在再视察后的两个工作天内，向注册用户或代理人发出「截水通知书」。然而，从调查报告中的个案可见，该署职员并没有严格依照指引行事，当发现用户没有修妥渗漏水管，亦只是不断继续巡查，既没有把行动升级，更遑论采取截水行动。

6. 此外，指引亦订明，就涉及多个住宅食水用户单位的公用供水设施，如经过当区民政事务处（「民政处」）协调后仍无法达成协议，而有关人士最终没有维修渗漏的水管，水务署职员可以在获得署长批准后，安排截断有关处所的供水。然而，水务署职员只是不断把「维修通知书」抄送给民政处，但没有说明要求该处作出哪些实质行动，其后亦没有向署长申请批准安排截水行动，这反映该署前线职员并未完全掌握相关指引的要求，而管理层也未能有效监察职员的工作效率和个案的进展。

指引欠清晰明确和全面

7. 水务署在二〇一五年五月前沿用的指引并没有清楚界定什么情况下的渗漏属严重。本署认为，在欠缺清晰明确指引的情况下，不同的前线职员只按本身经验评估渗漏的严重性，出现偏差实不足为奇。更大的问题是，评估结果会影响跟进个案所采取的行动，偏差的评估可能会拖延采取较果断行动的决定，加剧浪费食水的问题。

8. 水务署职员在发出「维修通知书」后，没有按指引作出果断行动（例如截水），归根究柢，是水务署以往的指引欠缺监察程序而致出现问题。该署既没有把定期检视个案的机制纳入指引中，也没有指示职员须就个案订下目标解决时限，以及把较复杂的个案定期交由上级覆核进度，以便管理层在有需要时启动应变机制，例如须否采取跨部门行动解决问题等。即使最新的指引已订明由上级覆核进度，但仍没有具体指出应采取哪些跟进行动以尽快解决问题。本署认为，水务署如能透过指引把定期检视个案和监察个案进度的机制规范化，并订明解决问题的时限，应能协助员工更果断地作出适切行动，及早解决渗漏问题。

未能掌握私人供水系统的喉管网络导致延误维修

9. 水务署持有由政府所敷设的供水网络图则，但那些图则并不包括敷设于私人地段内的私人喉管。不过，当注册用户或代理人向水务署申请供水时，他们须先递交水管图则，以便该署审核有关的水管及装置是否符合该署标准规格。该署在审批完成后，会将已审批的图则存档。因此，水务署理论上亦应持有私人处所喉管图则。水务署表示，那些水管图则只是概要示意图，并不会清晰显示水管在私人土地上的确实位置，故无助该署掌握水管网络。

10. 本署认为，水务署不清楚其供水最终流往哪里，情况绝不理想。假如有人借此漏洞作出偷水的违法行为，该署也未必能及时发现，遑论作出检控行动。为改善日后处理私人水管渗漏个案的效率，本署认为，水务署应积极考虑整理用户／代理人于申请供水时提交的图则资料，供前线职员调查喉管渗漏事件时作为参考。纵使该些图则未必能准确反映喉管最新位置，但最起码也可提供概括情况。

不把渗漏期长短视作评估事件严重性的重要考虑因素

11. 水务署表示，食水流失的多寡固然是其中一个决定渗漏个案严重性及是否需要截断供水的重要因素，但并不是唯一的因素。水务署在处理每宗水管渗漏个案时，还须全面考虑多方面因素。然而，本署认为，纵使渗漏轻微，表面上看来流失水量不多，但因长年累月的渗漏而流失的水量不容忽视。从调查报告的多宗个案可见，水务署可容让私人喉管渗漏持续经年，情况令人难以接受。因此，水务署应考虑把渗漏期长短纳入为评估事件严重性的重要考虑因素，以便密切监察和适时采取果断行动，解决渗漏问题。

未有妥善处理私人水管维修责任复杂的问题

12. 根据《水务设施条例》(「《条例》」)，注册代理人负责维修保养私人屋苑内的公用地方水管及其他关连的供水设施；个别用户则负责维修保养其处所内的水管。假如出现渗漏的水管属屋苑的公用供水部分，并涉及多个住宅食水用户，但却没有代理人安排维修，处理事件自然会较困难。加上《条例》第12(2)条订明，在非紧急情况下，除非水务监督或他的授权人先取得该处所占用人的同意，或先取得由裁判官授权水务监督的手令，否则水务署职员无权进入任何处所。因此，处理私人水管渗漏的维修问题实在颇为复杂。

13. 根据水务署的指引，若私人喉管渗漏涉及十个或以上的住户，而相关的楼宇并没有成立业主立案法团／业主委员会／管业处等，水务署职员会致函当区民政处，告知个案详情及请该处与有关处所的注册用户商讨和进行调解，以便尽早安排维修。然而，多宗个案显示水务署职员只因循地把致有关用户／代理人的信函抄送民政处，却没有清楚说明希望民政处如何协助，以及部门之间如何协调，更鲜有主动联络民政处跟进事情进展。本署认为，水务署必须制订策略，采取更主动的态度处理此类个案，并妥善处理私人水管维修责任的复杂问题，例如与民政事务总署(「民政总署」)订立更具体的协调安排，包括考虑邀请地区领袖或代表协助，以及加强向市民解释私人水管的维修责任。

14. 水务署表示，该署会尽量促使有关用户自行修理私人水管，而不会先行代其维修。本署认为，在一般情况下此取态原则上无可厚非，但若事态紧急(例如影响市民的生命财产安全)，或渗漏持续已久至严重地步，或维修涉及复杂工序，则该署有责任及早采取行动阻止渗漏，有需要时亦应先行维修再追究责任，避免食水不断流失。

15. 本署在调查期间曾参考一些外国资料，得悉部分国家的法例赋予供水公司权力进入私人物业范围内替用户维修水管，维修费用来自用户预先缴交的年费。水务署不妨参考那些外国公司的做法，有需要的话可先咨询公众意见，再考虑是否和如何进一步探讨此做法的可行性。

不愿追讨维修费用，间接纵容事涉用户／代理人逃避维修责任

16. 《条例》第17(3)条订明，水务监督可应用户或代理人的要求更改或修理内部供水系统或公用供水系统，而有关费用须由要求进行该等更改或修理的人缴付。《条例》第17(4)条亦订明，如用户或代理人没有进行水务监督根据《条例》第16条发出的「维修通知书」内指明的修理或其他工程，水务监督可进行该等修理或其他工程，有关费用则由该用户或代理人缴付。然而，水务署在发出二〇一五年五月十八日的新指引前，并非每宗个案都会追讨维修费用。该署表示，会因应追收的费用是否足以抵销行政费用，再决定是否追收。从多宗个案可见，水务署根本没有向用户追讨有关维修费用，就连简单的缴款通知书也没有发出。过去五年，水务署因紧急情况下代为维修私人水管的个案有三宗，但水务署最终均没有追讨有关费用。按照新指引，该署代用户或代理人完成维修后，会向他们发出缴费通知书，以追讨相关的费用。不过，该署会否在发出缴费通知书后切实追讨，仍有待观察。

17. 本署认为，水务署没有积极追讨维修费用，间接纵容了事涉用户／代理人的不负责任行为。从调查报告的个案可见，水务署维修渗漏喉管，涉及的费用及所花人力物力(如挖掘、安装水掣、加设喉管等)不少，最终却没有向事涉住户追收任何费用，并不合理。

18. 根据《条例》第10(a)条，如消防供水系统或内部供水系统的收费尚未缴付，水务监督可截断消防供水系统或内部供水系统的供应。水务署应采取更积极果断态度追收维修费用。若事涉用户不合作，该署实有权采取截水行动，以收阻吓之效。

建议

19. 申诉专员向水务署提出以下十项改善建议：

跟进私人水管渗漏投诉的程序和效率

(1) 监察并适时检讨二〇一五年五月发出的新指引的实施情况，确保渗水事件的严重性的定义清晰明确可行，并检视监察个案进度的机制是否足够。

(2) 确保前线职员严格执行内部指引的规定，包括在发出「维修通知书」后，必须于期限届满后五个工作天内派员视察。如事涉喉管仍未修理好，除非有合理理由及经上级批准，否则必须严格按照内部指引的规定，发出「截水通知书」及安排截水行动。

(3) 加强员工培训，令员工熟悉处理渗漏个案情况的相关指引，并掌握处理较复杂个案的方法和技巧，避免拖延个案处理。

(4) 加强监管私人处所建造或改动其水管网络的工程，务使用户／代理人事先取得水务署批准，并把更新的敷设网络图则交给该署备份。水务署亦应积极整理这些图则，供前线职员在调查水管渗漏事件时作为参考。

(5) 考虑借鉴外国经验，透过向用户预先征收费用的方式，于非紧急情况下进入私人处所维修水管，避免渗漏持续和流失食水。如有需要，可先行咨询公众人士的意见。

评估水管维修的迫切性

(6) 在评估渗漏个案的严重性方面，把渗漏期长短纳入为重要的考虑因素。

(7) 尽快透过「智管网」建立完善的水管网络数据，以便更全面及更准确地推算全港的内部供水渗漏量，并积极于尚未安装总水表或监察水表的私人屋苑安装此类水表，以便更有效地估算食水的流失情况。

促使用户承担维修责任

(8) 与民政总署研究一套可行的协调安排，包括考虑邀请地区领袖／代表合作，促使用户同心合力解决维修问题。

(9) 加强教育市民，在现行《条例》下，用户及注册人有责任维修公用、消防及内部供水系统。

(10) 对于先行替用户进行维修工程的个案，参考追讨用户欠缴水费的做法，发出缴费通知书，并透过法律程序追讨；对于欠缴维修费用多时的用户，考虑按《条例》赋予的权力进行截水行动，以收阻吓之效。

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
屋宇署 (Buildings Department)			
2014/4516A	没有对违例建筑工程采取跟进行动。	不成立	1
2014/4657A	延误对一些非法构筑物采取执法行动。	不成立	0
2014/5636	延误对非法构筑物采取执法行动。	成立	1
2015/0071A	没有对某村屋内的违例建筑工程采取执法行动。	不成立	0
2015/0240C	没有就某项工程进行期间在行人路上残留的油漆污渍采取适当行动。	不成立	0
2015/1232	延误执行一项修葺令。	不成立	1
2015/1302	在发出维修通知后没有采取跟进行动。	不成立	0
2015/1490B	延误及没有妥善处理一宗渗水投诉。	成立	2
2015/1586A	没有对一个靠墙摊档采取执法行动。	不成立	0
2015/1679A	(1) 没有就僭建物采取执法行动(不成立);以及 (2) 没有向投诉人发出正式回复(不成立)。	不成立	0
2015/1901A	不当地向被投诉的食肆透露投诉人的身份。	未有定论	0
2015/3042C	没有妥善处理一宗渗水投诉,以及推卸责任。	不成立	2
2015/3061A	对某村屋的僭建物执法不力。	投诉不成立,但机构另有缺失	1
2015/3355B	没有对违规构筑物采取执管行动。	不成立	0
2015/3868A	无理指投诉人毗邻单位的铁闸没有违反走火通道规例,以及没有回复投诉人。	不成立	0
2015/3995A	延误对某大厦外墙上的大型广告招牌采取执法行动,令附近大厦住户于晚间遭受光滋扰。	不成立	0
公司注册处 (Companies Registry)			
2015/0810	在为某公司的两个董事会分别提交的文件进行登记时有所偏袒。	不成立	0
2015/2426	(1) 没有在期限前通知投诉人他没有签署周年申报表(不成立); (2) 无理要求投诉人缴交逾期罚款(不成立);以及 (3) 无理要求投诉人须以英文填写周年申报表(不成立)。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
消费者委员会 (Consumer Council)			
2015/2421	无理拒绝受理一宗投诉。	不成立	0
惩教署 (Correctional Services Department)			
2015/2207(I)	(1) 把投诉人的病历记录上所有医护人员的姓名删除后，才把有关记录提供给投诉人（不成立）；以及 (2) 病历记录上的字迹模糊难辨（不成立）。	不成立	0
2015/3646	(1) 把投诉人列入不恰当的保安级别（不成立）；以及 (2) 不当地使用武力（未有定论）。	不成立	2
香港海关 (Customs and Excise Department)			
2015/1222	无理指投诉人未有申报应课税品，并向他征收罚款。	不成立	0
卫生署 (Department of Health)			
2014/2060A	在没有施工时间表的情况下长期预留一幅政府土地，严重浪费政府资源及公帑。	不成立	0
2015/2550B	没有规管残疾人士代步工具的使用。	不成立	0
2015/3698	无理拒绝向投诉人的在家接受教育的儿子提供学童牙科保健服务。	成立	0
渠务署 (Drainage Services Department)			
2014/4779D	不合理地接纳某私人土地上的排水渠设计，以及没有妥善跟进投诉人的投诉。	不成立	0
2015/0112A	没有在某乡村进行排水工程以解决水浸问题。	不成立	0
2015/0644A	在跟进一宗怀疑渠管渗漏及地面破损的投诉时推卸责任。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
机电工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2015/2167	没有妥善监管石油气车辆维修工场。	不成立	3
环境保护署 (Environmental Protection Department)			
2014/4544B	没有解决某乡村渠道的臭味问题。	成立	1
2014/4779A	没有跟进及回复一宗关于空气及水污染的投诉。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2014/5186B	无理拒绝投诉人就「强制淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」提出的申请。	不成立	0
2014/5509A	没有妥善处理一宗关于化粪池污水渗漏的投诉。	不成立	0
2015/0217	延误查证一些污染物渗漏的源头。	不成立	1
2015/1901B	不当地向被投诉的食肆透露投诉人的身份。	未有定论	0
2015/3105A	未有对位于中环的一个公众场所举办音乐活动时发出的噪音滋扰采取有效管制措施，以及推卸责任。	不成立	0
消防处 (Fire Services Department)			
2015/0071B	没有就某村屋内的违例建筑工程采取执法行动。	不成立	0
2015/1800	救护车延误抵达现场。	不成立	0
2015/1801	无理拒绝由警察沿途护送投诉人的女儿转往另一间医院。	不成立	0
2015/3418	错误地评定某条私家路并不属于紧急车辆通道。	不成立	0
2015/3868B	没有对一道涉嫌阻碍投诉人住所走火通道的铁闸采取行动。	不成立	0
2015/4520A	灭火轮未有及早抵达火警现场。	不成立	0
食物环境卫生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2014/2060G	申请拨地的做法欠妥。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2014/3972A	没有妥善与其他相关部门跟进投诉人设置食肆露天座位的申请。	部分成立	2
2014/4350A	没有妥善处理某回收摊档所衍生的问题。	部分成立	1
2014/4438	延误跟进冷气机滴水问题。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2014/4775 2014/4897 2014/4907 2014/5543 2014/5546	执法不力，纵容街头经营者的非法贩卖及阻街行为。	成立	1

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2014/5276A	在处理某公共屋邨的无牌小贩非法摆卖问题时推卸责任。	不成立	0
2015/0240A	没有就某项工程进行期间在行人路上残留的油漆污渍采取适当行动。	不成立	0
2015/0372A	没有就两间食肆占用某公共屋邨内的一条后巷采取执行契约条款行动。	部分成立	1
2015/0656	延误收集食品样本进行化验，以致没有妥善处理一宗相关的投诉。	成立	1
2015/0764	没有妥善处理一宗食物投诉。	部分成立	0
2015/0773	没有妥善跟进一宗投诉。	不成立	1
2015/1093	没有解决住户在私人大厦喂饲野鸽的问题。	成立	1
2015/1475	(1) 不当地向一间食肆发出暂准牌照（不成立）； (2) 没有就该食肆无牌经营食物制造厂采取执法行动（不成立）；以及 (3) 在该食肆的暂准牌照届满后，没有对该无牌经营的食肆采取执法行动（不成立）。	不成立	1
2015/1489	未能有效监管在「表列街道」摆卖的小贩。	不成立	3
2015/1490A	延误及没有妥善处理一宗渗水投诉。	成立	2
2015/1586B	无理建议投诉人就一个靠墙摊档自行申请法庭命令。	不成立	0
2015/1628	没有妥善处理一宗关于油麦菜上有残余除害剂的食物投诉。	成立	2
2015/1715A	未能有效管制违例小贩问题。	不成立	1
2015/1897	没有就一些阻碍行人路的广告灯箱采取执法行动。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2015/1901C	不当地向被投诉的食肆透露投诉人的身份。	未有定论	0
2015/1975	没有妥善处理一宗食物投诉。	部分成立	1
2015/2064	没有采取有效的执法行动，以解决店铺非法扩展营业范围所造成的阻街问题。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2015/2068	没有采取有效的执法行动，以解决店铺非法扩展营业范围所造成的阻街问题。	部分成立	1
2015/2163B	没有采取有效措施，以解决违例停泊单车的问题。	不成立	0
2015/2486	没有采取有效的执法行动，以解决某回收店铺所造成的阻街问题。	部分成立	1
2015/2525	没有纠正违规使用街市摊档的问题。	成立	1
2015/2578	没有派员实地视察，便发出劝谕信要求业主处理冷气机滴水问题。	部分成立	0
2015/2746	没有彻底调查数宗冷气机滴水投诉。	不成立	0
2015/2992A	没有妥善跟进一宗关于村屋围墙有污水渗漏的投诉。	不成立	1
2015/3042A	没有妥善处理一宗渗水投诉，以及推卸责任。	不成立	2
2015/3077A	对家具杂物所造成的阻街问题执法不力。	不成立	1
2015/3105B	未有对位于中环的一个公众场所举办音乐活动时发出的噪音滋扰采取有效的管制措施，以及推卸责任。	不成立	0
2015/3375A	没有就非法贩卖鲜鱼活动采取适当的执法行动。	不成立	1
2015/3803A	对某回收店所造成的阻街问题执法不力。	部分成立	1
2015/4180A	没有对店铺前扩建地台所造成的阻街问题采取执法行动。	不成立	1
2015/4635	没有妥善处理一宗食物投诉。	不成立	0
政府产业署 (Government Property Agency)			
2015/0613	延误向香港警察学院食堂的前租户退回按金。	成立	8
2015/2416	捏造有关投诉人的资料，以及发放未经警方同意的虚假资料。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
政府总部 — 政务司司长办公室 (Government Secretariat – Chief Secretary for Administration's Office)			
2015/2237(I)	无理拒绝向投诉人提供中央政策组发表的研究报告。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
政府总部 — 政制及内地事务局 (Government Secretariat – Constitutional and Mainland Affairs Bureau)			
2015/2857(I)	拒绝向投诉人提供政府就政改问题与各政治团体及立法会议员会面的记录。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
政府总部 — 发展局 (Government Secretariat – Development Bureau)			
2014/2060D	没有妥善处理投诉人的要求，以及偏袒规划署。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2015/1960A	在处理一宗有关树木腐烂的投诉时推卸责任。	不成立	0
2015/3186(I)	没有向投诉人提供85 幅评估为具有重建潜力的公务员建屋合作社用地的名单。	成立	1
政府总部 — 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2014/3889	(1) 拒绝投诉人将他与职员的电话通话进行录音的要求（成立）；以及 (2) 无理要求他只可以书面或会面方式查询投诉个案的进度（不成立）。	部分成立	2
2014/4939	(1) 不当地允许某幼稚园拒绝在学童哮喘发作时协助他使用扩张气管药物（不成立）；以及 (2) 没有向投诉人交代他们的其中一宗投诉的调查结果（不成立）。	不成立	1
2015/1849	没有妥善监管一间小学。	不成立	0
政府总部 — 食物及卫生局 (Government Secretariat – Food and Health Bureau)			
2014/2060B	没有妥善处理投诉人的要求，以及偏袒卫生署。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
政府总部 — 民政事务局 (Government Secretariat – Home Affairs Bureau)			
2015/1820A	(1) 没有进行查证便回复投诉人（不成立）；以及 (2) 没有适当监管遴选运动员的程序（不成立）。	不成立	0
政府总部 — 运输及房屋局 (Government Secretariat – Transport and Housing Bureau)			
2015/2325A	没有管制透过手机应用程式接受预约后以出租或取酬方式非法载客的无牌私家车。	不成立	0
2015/2438A	没有管制以出租或取酬方式非法载客的客货车。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2015/2981A	没有妥善处理一宗关于不当地更改楼宇用途的投诉。	不成立	0
路政署 (Highways Department)			
2015/0240B	没有就某项工程进行期间在行人路上残留的油漆污渍采取适当行动。	不成立	0
2015/3805(I)	拒绝向投诉人提供由该署承办商所填写的验树报告。	不成立	1
民政事务总署 (Home Affairs Department)			
2014/4350B	没有妥善处理某回收摊档所衍生的问题。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2014/4544A	没有解决某乡村渠道的臭味问题。	不成立	0
2015/0099B	没有妥善监督某宠物公园的建筑工程。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2015/0112B	没有在某乡村进行排水工程以解决水浸问题。	不成立	1
2015/0644C	(1) 在跟进一宗怀疑渠管渗漏及地面破损的投诉时推卸责任（不成立）；以及 (2) 职员态度欠佳（未有定论）。	不成立	0
2015/2163A	没有采取有效措施，以解决违例停泊单车的问题。	不成立	2
2015/2327	(1) 延误回复投诉人就二〇〇六年进行的一次地区咨询所提出的查询（成立）； (2) 延误向投诉人提供有关咨询的详情（成立）；以及 (3) 向另一部门提供失实的咨询结果（未有定论）。	部分成立	1
2015/2753	(1) 无理拒绝为投诉人提供宣誓服务（不成立）； (2) 容许市民不按照法例规定作出法定声明（不成立）；以及 (3) 把「声明」和「宣誓」混为一谈，有误导市民之嫌（不成立）。	不成立	1
2015/3077B	对家具杂物所造成的阻街问题执法不力。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
香港考试及评核局 (Hong Kong Examinations and Assessment Authority)			
2015/1851(R)	没有妥善处理投诉人的索取资料要求。	部分成立	2
香港房屋协会 (Hong Kong Housing Society)			
2014/4538	没有妥善处理投诉人关于公营房屋单位转换户主的申请。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2015/0847A	无理限制没有香港身份证的业主不能申请某些楼宇维修补助金。	不成立	0
医院管理局 (Hospital Authority)			
2014/5176A	(1) 在审批投诉人的「伤残人士泊车许可证」申请时，没有考虑他的身体、医疗和社交方面的因素（不成立）； (2) 没有基于体恤理由考虑他的申请（不成立）；以及 (3) 没有通知投诉人该局与运输署举行会议的结果（成立）。	部分成立	1
2015/1802	未有取得投诉人的同意，便撤去其女儿的维持生命仪器。	不成立	0
2015/2399	延误回复一宗投诉。	成立	1
房屋署 (Housing Department)			
2014/2264	于投诉人到海外留学期间无理收回她的公屋单位。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2014/3303	误导投诉人，令她以为在公屋单位内进行的改建工程没有违规，而且不合理地拒绝向她提供还原工程的收费细则。	投诉不成立，但机构另有缺失	5
2014/3798	(1) 没有妥善审核多个团体借用某公共屋邨的公众场地的申请（部分成立）； (2) 在争议未解决前，不合理地暂停处理所有申请（不成立）；以及 (3) 在回复投诉人时提供失实的资料（未有定论）。	部分成立	4
2014/4562	(1) 容许一名区议员于尚未退回其原有议员办事处之前，申请在另一个公共屋邨租用议员办事处（不成立）；以及 (2) 容许与上述区议员共同租用原有议员办事处的另一名区议员继续承租整个议员办事处，而没有再作公开编配（部分成立）。	部分成立	3

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2014/4890A	把某公共屋邨的斜坡内及巴士站下敷设的水管系统的维修责任推卸给投诉人。	不成立	0
2014/4946	不当地接纳某些「社区团体」申请借用公共屋邨的公众场地。	不成立	0
2014/5008	没有妥善处理投诉人的查询及投诉。	不成立	2
2014/5276B	在处理某公共屋邨的无牌小贩非法摆卖问题时推卸责任。	不成立	1
2015/0372B	没有就两间食肆占用某公共屋邨内的一条后巷采取执行契约条款行动。	不成立	0
2015/0427	误导投诉人，令他以为在公屋单位内进行的改建工程没有违规，以及延误答复他就还原工程所提出的疑问。	投诉不成立，但机构另有缺失	4
2015/0786A	没有监察承办商进行的维修工程及以书面回复投诉人。	成立	1
2015/0942(I)	无理拒绝向投诉人提供他发生意外所在的公共屋邨商场的管理记录／工作指引／闭路电视片段等资料。	成立	3
2015/1633	(1) 表格上的指示有欠清晰（成立）；以及 (2) 职员无理拒绝即时接见投诉人以处理他的投诉（不成立）。	部分成立	1
2015/1715B	未能有效管制违例小贩问题。	不成立	1
2015/1810	没有解决某公共屋邨内因违规安装冷气机而引起的滴水问题。	不成立	2
2015/2091	在投诉人离婚后无理要求他迁出公屋单位。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2015/2216	没有妥善处理投诉人调迁较大公屋单位的申请。	投诉不成立，但机构另有缺失	2
2015/2981B	无理更改某「居者有其屋计划」屋苑的楼宇用途。	不成立	0
2015/3042B	没有妥善处理一宗渗水投诉，以及推卸责任。	不成立	1
2015/3229	处理投诉人两次调迁申请的做法前后不一致。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
廉政公署 (Independent Commission Against Corruption)			
2015/0238(I)	无理拒绝向投诉人提供就其贪污举报所进行调查的有关资料。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
地政总署 (Lands Department)			
2014/2060E	没有妥善管理一幅政府土地，浪费政府资源及公帑。	不成立	0
2014/3972B	没有妥善查证某幅土地的维修保养责任谁属。	部分成立	0
2014/4350C	没有妥善处理某回收摊档所衍生的问题。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2014/4544C	没有解决某乡村渠道的臭味问题。	不成立	1
2014/4657B	延误对一些非法构筑物采取执法行动。	不成立	1
2014/4779C	没有就某私人土地上的填土活动采取执管行动。	不成立	0
2014/5509B	没有妥善处理一宗关于化粪池污水渗漏的投诉。	成立	1
2015/0071C	没有进入某村屋单位视察，便断定该单位的内部装修工程没有违反地契条款。	不成立	0
2015/0324A	没有妥善跟进两家车房非法占用或阻碍咪表泊车位，以及有车辆驶过行人路进出车房的问题。	成立	1
2015/0644B	在跟进一宗怀疑渠管渗漏及地面破损的投诉时推卸责任。	不成立	0
2015/1586C	没有就一个靠墙摊档向投诉人交代跟进行动。	不成立	0
2015/1679B	(1) 没有就僭建物采取执法行动(成立)；以及 (2) 没有向投诉人发出正式回复(不成立)。	部分成立	1
2015/1960B	在处理一宗有关树木腐烂的投诉时推卸责任。	不成立	0
2015/1971(I)	拒绝披露同意某项决定的乡事委员会主席之姓名。	成立	2
2015/2163C	没有采取有效措施，以解决违例停泊单车的问题。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2015/2413(I)	(1) 无理拒绝提供与某村屋有关的资料(不成立); (2) 未有按《公开资料守则》所订的时限回应索取资料的要求(不成立); (3) 无理质疑投诉人的父亲的授权书之合法性(不成立); (4) 就事涉村屋是否违规,所作的多次答复前后不一致(不成立);以及 (5) 拒绝提供该署曾向他父亲派送的资料(不成立)。	不成立	0
2015/2992B	没有妥善跟进一宗关于村屋围墙有污水渗漏的投诉。	不成立	2
2015/3061B	对某村屋非法占用政府土地的僭建物执法不力。	投诉不成立,但机构另有缺失	1
2015/3077C	对家具杂物所造成的阻街问题执法不力。	不成立	0
2015/3144A	没有妥善跟进烧烤场经营者在某海滩旁非法搭建帐篷的问题。	不成立	1
2015/3355A	没有对某些寮屋的违规构筑物采取执管行动。	成立	1
2015/3375B	没有就非法占用政府土地问题采取适当的执法行动。	不成立	2
2015/3419	无理认为在一条私家路上泊车并不算违反某屋苑的地契条款。	不成立	0
2015/3803B	对某回收店所造成的阻街问题执法不力。	不成立	2
2015/3995B	延误对某大厦外墙上的大型广告招牌采取执法行动,令附近大厦住户于晚间遭受光滋扰。	投诉不成立,但机构另有缺失	1
2015/4180B	没有对店铺前扩建地台所造成的阻街问题采取执法行动。	不成立	1
康乐及文化事务署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2015/0099A	延误回复,以及没有妥善监督某宠物公园的建筑工程。	部分成立	0
2015/1410	无理禁止投诉人在公共图书馆内拍摄参考书资料。	不成立	1
2015/1820B	没有适当监管遴选运动员的程序。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2015/1960C	在处理一宗有关树木腐烂的投诉时推卸责任。	不成立	0
2015/3144B	没有妥善跟进烧烤场经营者在某海滩旁非法搭建帐篷的问题。	不成立	1
2015/3502(I)	以「内部文件」为理由，拒绝提供某塌树事件的验树报告，违反《公开资料守则》。	成立	2
强制性公积金计划管理局 (Mandatory Provident Fund Schemes Authority)			
2014/4847(R)	(1) 无理坚持只能以誊本方式提供电话录音记录(成立)； (2) 没有遵照既定指引和守则处理一宗索取资料要求(不成立)；以及 (3) 无理拒绝接受投诉人对该局职员所作的口头投诉(部分成立)。	部分成立	2
海事处 (Marine Department)			
2014/4448	(1) 不当地处理对投诉人的纪律研讯(成立)； (2) 没有解释纪律小组所作的决定(成立)； (3) 无理延长投诉人的暂停委任期(成立)； (4) 延误回复他提出的上诉(成立)；以及 (5) 修订有关专业申请资格的程序欠妥(成立)。	成立	13
2014/4504(I)	拒绝披露纪律小组非公职人士成员的资料。	成立	2
2015/0433	在投诉人申请补领「游乐船只操作人合格证明书」时，无理要求他提供视力证明书。	成立	2
规划署 (Planning Department)			
2014/2060C	推卸责任，未有重新规划一幅政府土地的用途。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2014/4779B	没有妥善跟进投诉人就两项规划许可提出的投诉和反对意见。	不成立	0
2015/0923	(1) 无理拒绝向投诉人提供其所属团体获授权代表其他人士在城市规划委员会的聆听会上发言的数字(不成立)；以及 (2) 没有按照上述获授权发言的数字安排足够的发言时间，让投诉人所属团体在聆听会上发言(不成立)。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2015/0925	(1) 没有就某些土地存放金属废料和使用重型机器采取执法行动(部分成立);以及 (2) 没有向投诉人交代调查结果(不成立)。	部分成立	2
邮政署 (Post Office)			
2015/1157 2015/1245 2015/1681 2015/1708 及其他	不当地处理遗失挂号邮件的查询及索偿申请。	不成立	5
2015/2363	没有妥善处理一项续租邮政信箱的申请。	成立	3
个人资料私隐专员 (Privacy Commissioner for Personal Data)			
2014/4454	(1) 延误处理投诉人的投诉(部分成立);以及 (2) 没有回复他的查询(成立)。	部分成立	2
2015/0922	(1) 延误处理一宗投诉(部分成立); (2) 没有回复投诉人的电话(不成立);以及 (3) 未能提供有效率的热线服务(不成立)。	部分成立	1
香港电台 (Radio Television Hong Kong)			
2015/2670(I)	拒绝披露赞助某项民意调查所涉及的金额,以及不当地使用公帑赞助该项调查。	部分成立	1
差饷物业估价署 (Rating and Valuation Department)			
2015/2418(I)	拒绝向投诉人披露该署就一项小型屋宇豁免差饷申请所提供的意见。	不成立	0
社会福利署 (Social Welfare Department)			
2014/4697	延误把一宗有关某护养院涉嫌虐老的个案转交该署辖下的相关组别跟进。	部分成立	1
2015/1360	(1) 无理在申请人去世后终止审批其「综合社会保障援助」申请(不成立); (2) 延误处理有关申请(不成立);以及 (3) 延误答复投诉人有关申请进度的查询(不成立)。	不成立	0

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
运输署 (Transport Department)			
2014/2640	没有妥善监察299X、99及94号路线的巴士服务。	部分成立	3
2014/5176B	(1) 在审批投诉人的「伤残人士泊车许可证」申请时，没有考虑他的身体、医疗和社交方面的因素(不成立)； (2) 没有基于体恤理由考虑他的申请(不成立)；以及 (3) 没有通知投诉人该署与医院管理局举行会议的结果(不成立)。	不成立	0
2014/5186A	无理拒绝投诉人就「强制淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」提出的申请。	不成立	0
2015/0117	预约在指定车辆测试中心验车的轮候时间过长。	不成立	14
2015/0280	预约在指定车辆测试中心验车的轮候时间过长。	不成立	14
2015/0324B	没有妥善跟进两家车房非法占用或阻碍咪表泊车位，以及有车辆驶过行人路进出车房的问题。	不成立	0
2015/1037	(1) 没有督促某私人屋苑的管理公司纠正不合规格的路拱(部分成立)；以及 (2) 没有向投诉人交代个案的进展(部分成立)。	部分成立	6
2015/1595	容许驾驶执照持有人登记一个无效的地址，并且向警方提供该地址，以致定额罚款通知书错误寄交投诉人。	成立	6
2015/1869	无理准许某屋苑的物业管理公司在投诉人的居所外错误设置路拱及相关警告标志。	不成立	0
2015/2325B	没有管制透过手机应用程式接受预约后以出租或取酬方式非法载客的无牌私家车。	不成立	5
2015/2438B	没有管制以出租或取酬方式非法载客的客货车。	不成立	4
2015/2550A	没有规管残疾人士代步工具的使用。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2015/2581	没有积极要求某屋苑的物业管理公司修正屋苑内不合规格的路拱。	部分成立	5
2015/3391	延误处理及无理否决投诉人自订车辆登记号码的申请。	部分成立	2
2015/3918	没有规管电动个人可移动工具的使用。	不成立	3
市区重建局 (Urban Renewal Authority)			
2015/0847B	无理限制没有香港身份证的业主不能申请某些楼宇维修补助金。	不成立	0
水务署 (Water Supplies Department)			
2014/4890B	把某公共屋邨的斜坡内及巴士站下敷设的水管系统的维修责任推卸给投诉人。	不成立	0

经全面调查后终结的个案撮要选录

（附件中选录的个案撮要摘录了主要投诉及相关结论。有关个案的整体结论及建议数目等更详细资料，请参阅附件7。）

（个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



屋宇署 (BD)

个案编号：OMB 2014/5636 – 清拆僭建物

投诉：延误取缔僭建物 – 成立

投诉内容

事缘投诉人于二〇一三年向屋宇署投诉某大厦的平台有僭建物（「事涉僭建物」）。其后，该署先后向有关业主发出清拆令及提出检控。然而，事涉僭建物一直存在，投诉人不满该署迟迟未有予以取缔。

本署调查所得

2. 早在二〇〇六年，屋宇署已发现事涉大厦平台上有两个新建的僭建物（即事涉僭建物）。该两个僭建物与两个并列的单位（「单位1」及「单位2」）相连。根据既定执法政策，事涉僭建物属「须优先取缔类别」。

3. 二〇〇七年至二〇一〇年期间，屋宇署曾向有关业主发出清拆令，并因他们没有遵办清拆命令而发出警告信，其后更决定检控有关业主。然而，其间单位1的业权有变，而新业主的资料尚未登记，该署遂暂缓检控该单位的业主，而改以发信劝谕该单位的旧业主尽快清拆其平台的僭建物。其后，该署成功检控单位2的业主没有遵从清拆令。至于单位1的平台僭建物，在确定该单位的新业主身份后，该署发出取代命令，要求清拆僭建物。接获投诉人二〇一三年的投诉后，该署再委派顾问公司到场视察，并因应视察结果先后向两个单位的业主发出警告信及提出检控。

4. 二〇一四年，法庭裁定单位1及单位2的业主没有遵从取代命令及清拆令，判处罚款。然而，由于事涉僭建物依然存在，屋宇署于二〇一五年一月再向有关业主发出警告信，表明会再次提出检控，以及在委托承建商清拆僭建物后追讨有关费用。同年三月，该署发出「拟申请封闭令通知」，有关业主随即自行清拆了事涉僭建物。

屋宇署的解释

5. 屋宇署表示在二〇〇六年至二〇一二年期间，该署辖下的专责事务组工作量十分沉重，除须跟进新建僭建物个案外，亦须处理大量积压的个案，以及为推行「强制验楼计划」筹划内部重组工作。

6. 屋宇署承认有不当延误。该署于二〇一四年重新调配资源后，已加快处理积压的个案，并加强检控未有履行法定命令的业主。

本署的评论

7. 屋宇署早在二〇〇六年已将事涉僭建物纳入「须优先取缔类别」，但直至该署于二〇一五年三月发出「拟申请封闭令通知」及表明会交由承建商进行清拆后，有关业主才清拆事涉僭建物。其间，屋宇署也曾就业主未有遵办清拆命令而先后两次提出检控及三次发出警告信，惟业主一直没有理会，而事涉僭建物则存在长达九年。名为「优先」的行动，该署竟然可如此拖拉，实在是一大讽刺。

8. 假若该署能当机立断，及早发出「拟申请封闭令通知」，事涉僭建物相信早已被取缔。

9. 事实上，类似的延误屡见不鲜，而屋宇署往往以个案积压及人手不足作为延误的理由。本署认为，该署应采取更果断的执法行动，从而善用资源及提高效率，以解决问题。

结论及建议

10. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

11. 申诉专员敦促屋宇署彻底检讨执法策略，以免一再出现公众难以接受的同类延误。

这宗个案显示部门执法不力



香港海关 (C&ED)

个案编号：OMB 2015/1222 – 申报应课税品

投诉：无理指投诉人未有申报应课税品并向他征收罚款 – 不成立

投诉内容

投诉人称某天经罗湖管制站返港，当时管制站的红通道被围封，而且没有职员当值，故他转往绿通道并主动向香港海关（「海关」）的职员查询应如何申报所携带的十包香烟。可是，职员却指他没有申报应课税品，违反《应课税品条例》（「《条例》」），向他发出「致违例者通知书」，并要求他于十天内缴付税款及罚款。

本署调查所得

2. 《条例》订明，任何人经入境管制站进入香港而没有就所携带超出豁免数量的应课税品（以香烟而言是19支）向海关作出申报，或作出虚假或不完整的申报，即属违法，可被检控。另一方面，海关关长可运用《条例》赋予的「有代价地就罪行不予检控」的权力，准许违例者选择以罚款代替检控及没收货品。

3. 海关在各入境管制站实施「红绿通道系统」。携带须申报货品的入境者，须往红通道向海关人员作出申报；如没有携带任何应课税品，或所携货品符合豁免数量，则可使用绿通道。

海关的回应

4. 海关指出，事发当晚罗湖管制站的红绿通道如常开放并有职员当值。投诉人于办理入境手续后直接前往绿通道，边行边使用手提电话，又垂着头靠离当值职员较远的一边走。海关人员截停他并要求检查其背包，结果发现有共200支未完税香烟，于是按照「有代价地就罪行不予检控」的内部指引，向他发出「致违例者通知书」。海关强调，投诉人在被截停前一直没有主动接触任何人或主动申报所携带的应课税品。

本署的评论及结论

5. 本署曾查看事发过程的闭路电视片段及海关提供的其他相关资料，认为海关对事件的描述与闭路电视片段吻合，投诉人当时原本可经红通道申报所携香烟，但他却使用绿通道，而且从没有主动作出申报。海关人员截查其背包及向他发出「致违例者通知书」，完全合乎既定的法规及程序，并无失当。

6. 投诉人虽对海关的回应提出异议，并质疑闭路电视片段的真确性，但未能提出任何证据以支持其论点，亦未有应约与本署调查人员会面解释，故本署不能信纳其片面之词。

7. 综观以上所述，申诉专员认为这宗投诉不成立。



卫生署 (DH)

个案编号：**OMB 2015/3698 – 学童牙科保健服务**

投诉：无理拒绝向投诉人的儿子提供学童牙科保健服务 – 成立

投诉内容

投诉人为在家接受教育的儿子申请参加卫生署的学童牙科保健服务，但该署以其儿子没有注册入学为理由，拒绝她的申请。她认为，儿子是香港永久性居民，有权享有此服务，而卫生署以「行政手段」拒绝她的申请，并不公平。

本署调查所得

学童牙科保健的服务对象和参加资格

2. 卫生署于一九八〇年开始提供学童牙科保健服务，旨在向全港小学生(包括特殊学校学生)提供基本牙齿及口腔健康护理。

卫生署的回应

3. 学童牙科保健服务自推行以来，均以在学儿童为服务对象并以学校为参加单位，此机制一直行之有效。该署是本着一视同仁的原则处理申请，即参加者必须为小学生或特殊学校学生。

本署的评论

4. 本署认为，推行学童牙科保健服务的目的，是要照顾某个年龄阶段的儿童在牙齿及口腔健康方面的护理需要，卫生署不应为了行政上的方便，只以在学儿童为服务对象及以学校为参加单位。

5. 事实上，对于因特殊学习需要而未能就读小学的儿童来说，卫生署的做法忽略了他们的牙科保健需要。据本署了解，教育局考虑到个别儿童的学习需要，不会一概禁止他们在家接受教育。因此，卫生署亦应该为这些儿童提供牙科保健服务，否则便有违推行这项服务的原意，对他们造成不公。

结论及建议

6. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

7. 本署欣悉，卫生署其后检讨了学童牙科保健服务的范围，决定即时开始为6岁至未满12岁而在家接受教育的儿童提供这项服务。

这宗个案显示部门办事欠灵活



教育局 (EDB)

个案编号：OMB 2014/3889 – 电话录音要求

主要投诉：无理拒绝市民的电话录音要求 – 成立

投诉内容

投诉人就其一宗投诉个案致电教育局职员甲查询进度时，欲将通话录音。职员甲拒绝其录音要求，随后更默不作声。投诉人为此向教育局投诉。该局回复表示，由于投诉人在职员甲不同意的情况下将通话录音，故职员甲终止与他对话。

2. 投诉人向本署投诉职员甲无理拒绝他的录音要求，而教育局不应认同该职员默不作声的做法。

教育局的回应

3. 教育局向本署解释，职员甲不同意录音，是为了保障本身的个人资料及私隐。职员甲虽因此而停止发言，但仍专心聆听投诉人的申述，直至后者挂线。其后，职员甲更发电邮向投诉人解释：市民如欲将与该局职员的对话录音，须先取得对方同意。市民亦可考虑以书面或亲身向该局人员作出投诉或查询。

4. 教育局曾就市民要求录音的问题征询法律意见。据该局了解，职员可按个别情况，考虑是否接受市民的录音要求。另外，根据教育局的既定程序和指引，职员须在征得来电者的同意后，方可录音；若来电者不同意录音，职员会建议对方以书面或会面形式提出投诉或查询。经考虑以上所述，职员甲遂向投诉人表示不同意他进行录音。

本署的评论

5. 本署留意到，职员甲在拒绝投诉人的录音要求前，并没有询问他录音的目的，以考虑其要求是否合理。本署认为，若投诉人纯粹是为了记录通话内容，职员甲便没有理由拒绝其要求，毕竟职员甲与投诉人对话不过是履行职务，谈话内容亦只会涉及公事。本署实在看不出投诉人的录音要求如何会侵犯职员甲的私隐。

6. 此外，职员甲在拒绝投诉人的录音要求后，并无即时向他解释原因，便终止发言而只默然聆听，其做法亦不恰当。

7. 教育局的相关指引仅要求该局职员须征得来电者的同意方可录音，而并无要求来电者亦须先征得该局职员的同意才可录音。本署认为，职员甲不应援引该指引拒绝投诉人的要求，而教育局亦不应认同职员甲的做法。

结论及建议

8. 基于以上分析，申诉专员认为，上文第2段所述的投诉成立。

9. 申诉专员建议教育局检讨职员处理市民录音要求的做法，并制订适当的指引，以免再引起类似投诉。

这宗个案显示部门指引不足及职员处事失当



环境保护署 (EPD) 及 地政总署 (Lands D)

个案编号：**OMB 2014/5509A & B – 污水渗漏**

投诉：
环境保护署 – 没有妥善处理一宗污水渗漏投诉，以致问题持续 – 不成立

地政总署 – 同上 – 成立

投诉内容

投诉人向本署投诉环境保护署(「环保署」)及地政总署没有妥善跟进她关于一个化粪池渗漏的投诉。

2. 事缘投诉人发现其居所附近某村屋的化粪池渗漏，流出的污水积聚在村屋后一条小路上，她于是致电1823投诉。个案转介环保署及地政总署跟进。

3. 环保署在进行色粉测试后，确定污水的源头是该村屋的化粪池，遂要求有关住户安排清理。然而，渗漏问题未见改善。环保署表示，只能口头劝谕有关业主，而不能采取进一步行动。地政总署的当区地政处(「地政处」)最初向投诉人表示无法就环境卫生滋扰及污染问题提供协助；及至接获投诉人的书面投诉后，该处才去信要求有关业主维修化粪池。其后，事涉化粪池仍然持续渗漏。

环保署的解释

4. 环保署表示，该署已适当地就渗漏问题进行色粉测试，并要求有关住户安排清理化粪池，亦有将测试结果通知地政处，请该处跟进。由于渗漏并无污染附近水体，该署不能根据《水污染管制条例》采取执法行动。

地政总署的解释

5. 地政总署表示，地政处起初未能确定污水积聚的位置，因为投诉人没有提供村屋的门牌及确实位置。此外，职员在巡查时未能以目测确定污水来源，因此须先征询法律意见，以确定单凭环保署所提供的测试结果，是否足以证明有关业主违反土地契约条款，让地政总署可采取执行契约条款行动，即把警告信送交土地注册处注册(俗称「钉契」)。考虑到有关程序需时，该署已先向事涉村屋业主发出劝谕信，要求对方处理问题；在取得法律意见后，又随即发出警告信，表明若情况持续，该署会考虑进行「钉契」。

本署的评论

6. 本署认为，环保署实已按其职责跟进个案，并且有积极联络有关住户及地政处，希望能够解决问题。

7. 至于地政总署方面，该署虽为规管村屋的部门，但却没有从速跟进及采取有效行动，以尽快制止事涉村屋导致严重环境卫生滋扰的违反土地契约条款行为。该署向村屋业主发出劝谕信后个多月，才征询法律意见，可见未有急投诉人所急，令人怀疑该署有否积极解决问题。

结论及建议

8. 基于以上所述，申诉专员认为对环保署的投诉不成立，而对地政总署的投诉则成立。

9. 申诉专员敦促地政总署督促地政处密切跟进个案，确保事涉村屋业主遵照警告信的要求，在期限前彻底纠正违契问题。

这宗个案显示部门的执管行动有欠积极



食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：OMB 2014/4775；OMB 2014/4897；OMB 2014/4907；OMB 2014/5543；OMB 2014/5546 – 买卖手提电话的街头经营者问题

投诉：执法不力，纵容街头经营者的非法贩卖及阻街行为 – 成立

投诉内容

五名投诉人先后向本署投诉，指有许多人（「街头经营者」）自二〇一四年九月起在铜锣湾及旺角两条街道的行人路上收购及摆卖新型号的手提电话，部分更架起太阳伞，严重妨碍途人。有投诉人曾即场向在附近当值的食物环境卫生署（「食环署」）职员举报，但该些职员没有采取执法行动。

2. 各投诉人均指摘食环署执法不力，纵容街头经营者的非法贩卖及阻街行为。

相关法例和执法指引

3. 根据食环署所征得的法律意见，街头经营者在公众地方向市民收购手提电话的活动不属贩卖行为，而街头经营者亦不符合「小贩」的法律定义：他们只是「买」而不是「卖」电话，况且，他们与出售手提电话的人亦只是进行一次过的交易。因此，《公众卫生及市政条例》中有关贩卖的条文并不适用。

4. 根据食环署的执法指引，如街头经营者造成阻街但不涉及贩卖行为，该署一般只会在接到投诉及／或发现阻街情况严重时，才会采取行动，包括援引《简易程序治罪条例》向他们发出口头警告；若街头经营者拒绝离开，或接到警告后离开不久即折返恢复活动，该署职员可予逮捕。

5. 若街头经营者的收购活动妨碍食环署的垃圾清扫工作，该署亦可援引《公众卫生及市政条例》中的相关条文采取执法行动，包括发出「移走障碍物通知书」、移走造成妨碍的物件，甚或提出检控等。

食环署的行动

6. 食环署对聚集在铜锣湾及旺角的街头经营者采取了以下行动：

(1) 发出口头劝谕及／或口头警告，并与警方采取多次联合行动驱散街头经营者，但行动中不曾向任何人士提出检控；

(2) 于阻街杂物上张贴「移走障碍物通知书」，并清理在限期过后尚未移走的杂物；

(3) 派遣便衣人员实地视察，虽然间歇发现有街头经营者贩卖收购回来的手提电话，但由于他们在过程中没有叫卖、兜售或展示售价，而金钱交易亦非在现场进行，故此该署无法援引贩卖条文提出检控；

(4) 拘控了一名非法贩卖手提电话的街头经营者。

本署观察所得及评论

7. 本署人员曾数度往铜锣湾及旺角视察，有以下发现：

(1) 大部分时间均见有大量街头经营者长驻在行人路上摆放物品，对途人构成严重妨碍；

(2) 不少街头经营者向途人展示其随身背包或行李箱内不同款式的手提电话，并以广告牌介绍各款电话的详细资料；

(3) 有街头经营者主动向本署人员兜售手提电话，或在本署人员询问价钱时即时报价，并告知所查询的款式是否有现货可供购买；

(4) 亦有街头经营者的随身行李箱装满了手提电话，不过声称只是收购手提电话。

8. 本署认为，街头经营者的活动已构成严重的阻街问题，而食环署却只重复发出毫无阻吓力的口头劝谕或警告，或只是张贴「移走障碍物通知书」，实在无助于遏止街头经营者的违法行为。

9. 此外，本署人员在实地视察中轻易发现有街头经营者主动向途人兜售手提电话、提供报价及交收货品的安排。那显然都属于贩卖行为，而食环署却以未能搜集实质证据为由而不执法；如此藉口，实在牵强。

结论及建议

10. 综合以上所述，申诉专员认为投诉成立。

11. 申诉专员敦促食环署密切监察街头经营者的活动，对其非法贩卖和阻街行为严正执法。

这宗个案显示部门执法不力



食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：OMB 2015/0764 – 处理食物投诉

主要投诉：无理决定不采取法律行动 – 成立

投诉内容

投诉人于某食肆进膳时，发现一碟白灼虾上有一条黑色、会蠕动的物体，他于是报警求助。个案获转介至食物环境卫生署（「食环署」）处理。

2. 然而，食环署在约六个月后致函投诉人，表示经考虑各项证据之后，决定不对事涉食肆采取法律行动。投诉人认为该署的决定无理。

本署调查所得

处理食物投诉的程序

3. 对于这类食物投诉个案，食环署的当区环境卫生办事处（「环卫办」）一般会把食物样本送交食环署的防治虫鼠事务组（「防虫组」）、政府化验所或渔农自然护理署（「渔护署」）进行鉴定或化验，然后将个案转介食环署的食物安全中心食物投诉组跟进。若决定检控有关食肆，便须于六个月内提出。

食环署的解释

4. 食环署指称，根据经验，该署若拟以食物中有异物而检控食肆，必须肯定地指出异物属何种生物或物种，并证明该异物并非源自食物本身，才能提出检控。在这宗个案中，政府化验所、防虫组及渔护署的一名护理主任均未能鉴定事涉物体为何种生物。因此，食环署认为不能排除该生物是源自虾本身而非「异物」，故没有充分证据就食物样本向事涉食肆提出检控，该署遂只向有关食肆发出警告信。

本署的评论

5. 食环署是食物安全的把关者，实必须严谨地处理食物投诉个案，尽力搜集证据，并适当地警诫或惩处违法食肆，以儆效尤。观乎这宗个案，食环署把事涉物体交由上述三方鉴定是未够稳妥的，因为他们恐怕都并非蠕虫科的专家。此外，食环署以「不能排除（会蠕动的事涉物体）是源自虾本身」为理由，决定不采取法律行动，未免违反常理。本署认为，该署理应联络有关学科的权威，以鉴定事涉物体属何种生物，而不应就此终结个案。即使仍未能鉴定是什么生物，该署亦应征询律政司的意见，以确定能否凭藉已有的证据对有关食肆采取法律行动。

结论

6. 基于以上所述，申诉专员认为投诉成立。

7. 由于事过境迁，食环署现已无法改变就这宗事件所作的决定。申诉专员敦促该署汲取经验，日后在处理同类个案时，积极寻求专家及法律意见，冀能采取适当的法律行动，以充分保障食物安全及市民健康。

这宗个案显示部门未有严谨执法



食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：OMB 2015/1628 – 食物安全投诉

投诉：没有妥善处理一宗食物投诉，只向事涉食物销售商发警告信而不提出检控 – 成立

投诉内容

投诉人发现从某销售商购买的油麦菜（「事涉油麦菜」）沾有疑似残余农药，于是向食物环境卫生署（「食环署」）投诉。

2. 食环署其后告知投诉人，经化验后证实事涉油麦菜所含除害剂「四聚乙醛」的残余超过法例订明的「最高残余限量」，但该署决定只发警告信予有关销售商而不会提出检控。投诉人认为食环署的处理欠妥。

本署调查所得

对食物内除害剂残余的规管

3. 《公众卫生及市政条例》（「《条例》」）下的《食物内除害剂残余规例》（「《规例》」）旨在加强规管食物内除害剂的残余，以保障市民健康。《规例》附表1第1部（「第1部」）为个别种类食物订定了除害剂的「最高残余限量」。

4. 《规例》订明，任何人不得售卖含有除害剂残余的食物供人食用，除非除害剂残余量不超过「最高残余限量」或经食环署进行风险评估后认为不超出「安全参考值」(即涉及慢性毒性的「每日可摄入量」或急性毒性的「急性参考剂量」)。

食环署的解释

5. 接到投诉的当区环境卫生办事处把事涉油麦菜送往政府化验所进行除害剂残余量化验。当时，油麦菜被归类为「叶用莴苣」，而化验结果显示事涉油麦菜所含的「四聚乙醛」远超出法例所订的上限，属于违法。

6. 然而，负责跟进个案的食物安全中心(「食安中心」)辖下食物监察及投诉组(「投诉组」)其后得悉，油麦菜的学名与「叶用莴苣」不完全相同，不宜归入「叶用莴苣」类别。由于油麦菜不再属于「第1部」所列的任何一类食物，因此须为事涉油麦菜进行风险评估，以决定应否提出检控。

7. 食安中心的风险评估组(「评估组」)进行了风险评估后，结论是：长期每天进食含相同份量的除害剂残余的油麦菜将超出「每日可摄入量」，虽不会超出「急性参考剂量」，但不能排除对一般摄入量和高摄入量人士的健康产生慢性不良影响。

8. 投诉组在参考律政司就其他个案所提供的法律意见后，认为由于评估组没有明确指出售卖事涉油麦菜可否视作触犯《规例》或《条例》的相关条文，其报告未能被理解为有关销售商已违反相关条文的证据；而即使提出检控，亦未能达到「没有合理疑点」的举证要求。因此，食环署只会向该销售商发警告信。

本署的评论

9. 本署认同投诉组放弃直接引用「第1部」提出检控，而改为进行风险评估的做法。然而，评估组的报告已充分显示该组认为事涉油麦菜的除害剂残余超出了「安全参考值」。投诉组理应根据评估组的这个结论，征询食环署高层及律政司的意见，以决定是否对该销售商提出检控。

10. 此外，投诉组在决定不提出检控后，只简单地发出一封内容空泛和毫无阻吓力的所谓「警告信」，不但完全没有解决个案涉及的健康风险问题，做法更是过于草率及马虎。食环署作为食物安全的把关部门，必须严正执法，不能掉以轻心，让有问题的食物危害市民的健康。

结论及建议

11. 申诉专员认为这宗投诉成立。

12. 申诉专员敦促食环署：

(1) 采取有效措施，确保投诉组日后在处理同类个案时会更积极、周详，务求能作出正确、负责任的执法决定；

(2) 检讨现有对于除害剂残余量过高个案的执法制度，以全面提升对市民的健康保障，并向业界发出更清晰的指示。

这宗个案显示部门执法不力及制度欠完善

经全面调查后终结的个案撮要选录



食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：**OMB 2015/1975** – 食物投诉的处理

主要投诉：**(1)** 没有妥善跟进一宗食物投诉 – 成立；以及 **(2)** 资讯不尽不实，纵容无牌食肆经营 – 不成立

投诉内容

投诉人与数名友人在某食肆（「食肆A」）购买乳酪雪糕，其中两人在进食后感到不适并须往医院急症室求诊。投诉人于当晚向食物环境卫生署（「食环署」）作出投诉。

2. 其后，他查阅食环署的网页资料，发现食肆A并非所处商厦（「事涉大厦」）内的持牌食肆之一。然而，该署在给他的复函中却指称，该食肆持有「普通食肆」牌照，并获准售卖冰冻甜点。该署又称，职员到食肆A调查后认为该处卫生环境尚可，对其储存冰冻甜点的方式亦表示满意。

3. 投诉人向本署投诉食环署：

(1) 没有妥善跟进其食物投诉，包括没有尽快到食肆A检取食物样本进行化验；

(2) 就食肆A是否持牌，该署的网页资料不尽不实，纵容无牌食肆在事涉大厦经营。

本署调查所得

食环署处理食物投诉的程序

4. 根据食环署处理食物投诉的工作指引（「工作指引」），职员在接到食物投诉后须尽快联络投诉人安排会面，以进行初步调查及搜证。假如投诉人未能提供食物样本，职员须到事涉店铺检取食物样本作化验。此外，职员须于收到投诉后四个工作天内，将个案转交该署的食物安全中心（「食安中心」）食物投诉组（「投诉组」）跟进。

投诉点 (1)

食环署的回应

5. 食环署就事件的解释如下。

6. 投诉人于二〇一五年四月二十五日晚约十一时半作出食物投诉。食环署职员甲于翌日零时十分到达食肆A进行调查时，已过了该店的营业时间。由于他经验不足，以为在如此情况下无须检取事涉食物样本，故只是给予食肆负责人卫生教育。其实，由于事涉乳酪属奶类制品，职员有责任即时检取样本。

7. 职员甲的上司职员乙于四月三十日收到职员甲的调查报告，但随后数天刚巧是公众假期、周末及她本人休假，故个案延至五月八日才转介投诉组跟进。

8. 基于食环署在事发前三个月没有接到任何有关食肆A的投诉，投诉组职员丙遂延至五月十九日才到食肆A检取乳酪样本。他又误以为乳酪不属于应检取「拟作检控样本」（若化验结果不合格，销售商／制造商可遭检控）的食物类别，故只检取了「监察样本」（仅作日常监察之用）。

9. 「监察样本」的化验结果显示，其大肠菌群含量为每克630个，超出法例上限（每克100个）。食安中心于五月二十八日发出新闻公报，呼吁业界即时停止出售及市民不要进食该款乳酪，同时发信给食肆A，表示会考虑提出检控。食肆A于七月恢复售卖同款乳酪后，职员丙于两个月内五次前

往检取「拟作检控样本」。由于该些样本的化验结果均显示含菌量没有超标，食环署遂决定不检控食肆A。

本署的评论

10. 从上文可见，食环署多名职员在处理投诉人的食物投诉时均有失误，包括延误转介及没有即时检取乳酪样本。

11. 本署认为，食环署须严谨及迅速地处理关于食物安全的投诉，把握时机搜证以检控售卖不安全食物的食肆，保障公众健康。就这宗个案而言，假如职员丙当初到食肆A有检取「拟作检控样本」，相信食环署已掌握充分证据检控食肆A。

12. 申诉专员认为投诉点(1)成立。

投诉点 (2)

食环署的回应

13. 食环署向本署解释，事涉大厦内共有五间持牌食肆，而食肆A是其中一间，只不过其登记地址没有注明事涉大厦名称，以致投诉人在该署网页上搜寻持牌食肆名单时因只输入事涉大厦名称而找不到食肆A。该署指出，事涉大厦内并没有无牌食肆。

本署的评论

14. 食环署已作出澄清。申诉专员认为投诉点(2)不成立。

建议

15. 申诉专员敦促食环署从事件汲取经验，提示职员须严谨及迅速地跟进食物投诉个案，尤其必须把握时机搜证，以检控售卖不安全食物的食肆。

这宗个案显示部门延误及没有严谨处理食物投诉



食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：OMB 2015/2525 – 对街市档户违反租约的执管

投诉：没有采取执法行动，以纠正街市档户违反租约的问题 – 成立

投诉内容

投诉人发现食物环境卫生署(「食环署」)辖下某街市有多个冻肉摊档违反租约条款，分别被用作办公室、食物冷藏库及冻肉切割工场，另有烧味摊档被用作放置货篮。投诉人向本署投诉食环署没有采取适当行动纠正上述违规问题，令该地区的居民未能得到充足的街市服务。

本署调查所得

街市摊档的规管

2. 食环署的街市摊档租约订明，摊档承租人(即档户)只可将其摊档用作售卖租约所订的商品。

3. 食环署把事涉街市的日常管理工作外判予承办商负责。承办商若发现有档户违反租约条款，会采取适当行动，包括向有关档户发出口头警告，以及向食环署当区环境卫生办事处(「环卫办」)报告。

4. 环卫办职员则会每天视察事涉街市。若发现违规问题，他们可向违规档户发出口头警告；倘若档户在随后六个月内出现同样情况，环卫办会发出警告信。如档户在六个月内接到三次警告信，食环署可考虑终止其租约。

5. 本署的调查发现，这宗个案涉及共七个摊档，当中两个(摊档I及摊档IV)只可售卖冻肉，而其余五个(摊档II、摊档III、摊档V、摊档VI及摊档VII)只可售卖烧味。

承办商／环卫办所提供的照片

6. 承办商及环卫办人员于二〇一三年四月至二〇一五年五月期间在事涉街市视察时拍摄的照片显示，摊档I设有间隔，装置了办公室照明系统和分体式冷气机，且放着数张办公桌、办公椅和电脑设备，并有人在办公，而进入该摊档则须先打开大门。至于摊档II、摊档III及摊档IV则放置了大型金属柜；摊档V内放着工具、货物和杂物。该些金属柜及其他物品占用了该四个摊档的大部分空间。

投诉人所提供的照片

7. 投诉人于二〇一五年六月拍摄的照片显示：摊档I被用作办公室；摊档III的大型金属柜打开，有人在里面处理货品；摊档V及摊档VI在铺前摆放切肉机，有人在切割肉类；摊档VII则堆满货篮、手推车及杂物。以上五个摊档均没有展示或出售食物。

本署观察所得

8. 本署人员曾于二〇一五年七月及十月到事涉街市视察，除见到一如投诉人的照片所反映的情况外，亦看见摊档II的大型金属柜打开，有人正在搬运货品；而摊档IV则有人在用机器切割肉类。各事涉摊档均没有展示或出售食物。

9. 此外，摊档I及摊档IV均以同一公司(「甲公司」)的名号作招牌；虽则摊档II、摊档III、摊档VI及摊档V并非以甲公司的名号作招牌，但前三个摊档的承租人是甲公司一名股东，而摊档V的登记助手则是甲公司另一名股东。

本署的评论

10. 资料显示，摊档I自二〇一三年起已被用作办公室。食环署曾发信警告有关档户，但当该档户再犯时，该署只是一而再地发出口头警告。如此的执管行动软弱无力，只会纵容持续违规，殊不可取。

11. 本署质疑，为何承办商及环卫办职员每天巡视事涉街市，竟不曾发现问题；若非接到投诉，恐怕环卫办根本上不会对摊档I开始采取行动。本署认为这是严重失职。

12. 其余摊档根本没有展售租约所订的食物，而是被用作其他用途(上文第6至8段)，但食环署却辩称有关档户或已纠正违规情况，或没有违反租约。本署认为，该署应彻查这些摊档的违规问题。

13. 这宗个案亦反映，食环署出租街市摊档的机制存在漏洞。食环署视承租街市摊档为一般商业活动，空置摊档会透过公开竞投方式出租，价高者得，而该署并无限制每人可承租摊档的数目。

14. 本署相信，食环署出租街市摊档的原意，是让不同类别档户在街市经营，为市民提供各种货品及不同价格选择。然而，在事涉街市却有多个摊档被同一人或其相关人士承租(上文第9段)，其中几个摊档被用作贮存货物或改装成办公室，变相组成一间有规模的商铺，这样下去，势必会减少摊档之间的竞争，严重影响市民的购买选择。食环署对此问题一直视若无睹，不曾检讨出租街市摊档的机制和设法堵塞漏洞，实属不该。

结论及建议

15. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

16. 申诉专员敦促食环署切实检讨出租街市摊档的机制、摊档租约条款及执管方式，防止街市摊档再被滥用。

这宗个案显示部门严重失职



食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：OMB 2015/2578 – 冷气机滴水投诉的处理

投诉：草率地发出劝谕信 – 部分成立

投诉内容

投诉人是某大厦(「大厦甲」)一个单位的业主。她与大厦甲其他业主均收到食物环境卫生署(「食环署」)所发出的信件，内容是有人投诉他们单位的冷气机滴水，食环署要求他们修理冷气机。然而，事实上她与部分业主早已聘请技师检查冷气机，并确定没有滴水情况。她不满食环署没有派员到场视察便发出劝谕信，处事草率。

本署调查所得

2. 据食环署解释，该署的当区环境卫生办事处(「环卫办」)在接到投诉后，曾联同大厦甲的管理员到平台视察，发现有水点从高层滴下，但未能确定是哪个单位的冷气机滴水。环卫办遂向三楼以上18个单位的业主都发出劝谕信，请他们留意及尽快纠正滴水问题。

3. 食环署承认，该些劝谕信确会令收信人误解有人投诉其单位的冷气机滴水。食环署已就此事道歉，并训示职员在发出劝谕信时须确保内容与事实相符。

本署的评论

4. 本署认为，食环署藉发出劝谕信促使业主检查冷气机，以解决滴水问题，本属无可厚非。然而，该署未查明滴水源头，便向多名业主发出内容与事实明显不符的劝谕信，其做法粗疏，更令早已检查冷气机并确定没有滴水的投诉人感到错愕和不满。

结论

5. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

这宗个案显示部门处事粗疏

经全面调查后终结的个案撮要选录



食物及卫生局 (FHB)、发展局 (DEVB)、卫生署 (DH)、规划署 (Plan D)、地政总署 (Lands D) 及食物环境卫生署 (FEHD)

个案编号：**OMB 2014/2060A-E & G** –
没有善用政府土地资源

主要投诉：
食物及卫生局 – 没有妥善回应投诉人的诉求，并偏袒卫生署 – 投诉不成立，但机构另有缺失

发展局 – 没有妥善回应投诉人的诉求，并偏袒规划署 – 投诉不成立，但机构另有缺失

卫生署 – 在没有兴建诊所时间表的情况下，长期预留一幅政府土地，浪费政府资源及公帑 – 不成立

规划署 – 推卸责任，未有重新规划事涉土地的用途 – 投诉不成立，但机构另有缺失

地政总署 – 没有妥善管理事涉土地，浪费政府资源及公帑 – 不成立

食物环境卫生署 – 申请拨地的做法欠妥 – 投诉不成立，但机构另有缺失

投诉内容

投诉人指称，食物环境卫生署(「食环署」)计划把某区一个垃圾站重置并提升为大型密封式垃圾站，以配合该区的发展和人口增长。然而，该署在二〇一二年五月申请的一幅政府土地(「事涉土地」)早已预留给卫生署作兴建政府诊所之用。

2. 投诉人认为，食物及卫生局(「食卫局」)、发展局、卫生署、规划署及地政总署均没有善用事涉土地：地政总署容许卫生署长期预留事涉土地而没有兴建诊所的时间表；食卫局没有解释为何事涉土地不能同时用作兴建诊所和垃圾站；规划署推卸责任，未有重新规划事涉土地以兴建垃圾站；发展局没有协调卫生署与食环署共用事涉土地；以及各部门就预留事涉土地兴建诊所或垃圾站所进行的咨询有不当之处，包括不顾地区人士反对在事涉土地兴建会提供美沙酮诊疗服务的诊所，以及只因一份反对意见而不在事涉土地兴建垃圾站。

本署调查所得

3. 本署就这宗个案的调查亦包括食环署有否适当处理事涉土地的申请。

事涉土地

4. 事涉土地在相关的分区计划大纲图中属「政府、机构或社区」用地，早已预留作诊所用途。涵盖事涉土地的新发展区规划及工程研究已于二〇一一年八月展开，以检讨新发展区内的整体土地用途规划。

食卫局及食环署的回应

5. 食卫局表示，由于兴建诊所须配合该新发展区的发展和人口变化，而区内的新增人口(约175,000人)预计将于二〇二四年至二〇三四年期间分阶段迁入，因此未能就该诊所提供具体时间表。

6. 食环署指出，搬迁垃圾站一般无须事先向食卫局征询意见，但会于申请拨款时寻求该局的同意。食卫局于二〇一三年六月就食环署重置垃圾站的建议给予政策支持。

7. 在二〇〇八年至二〇一〇年期间，食环署曾考虑过12个不同地点作垃圾站选址，但这些地点或已预留作其他用途，或被环境保护署评为不适合。二〇一二年五月，食环署向地政总署申请事涉土地以兴建垃圾站，但于二〇一三年年初才得悉该土地已预留作兴建诊所之用。

8. 对于规划署的建议，食卫局辖下的卫生科(「卫生科」)表明，基于公共卫生及求诊人士健康方面的考虑，诊所和垃圾站不宜在事涉土地并存，以及确认事涉土地须预留作兴建诊所用途，以配合区内长远的医疗服务需求。不过，规划署若能在区内觅得其他合适选址，食卫局可让出事涉土地作兴建垃圾站之用。

9. 食卫局澄清，政府并无就有关预留事涉土地作兴建诊所进行咨询，亦无计划在该地点提供美沙酮诊疗服务。至于有关在事涉土地兴建垃圾站的咨询，食环署亦指出投诉人所述并非事实。

发展局及规划署的回应

10. 规划署不反对食环署的申请，并曾建议卫生署及食环署考虑共用事涉土地，但卫生科认为不适宜。卫生署表明必须继续预留事涉土地作诊所用途，除非可在区内物色到其他合适土地作为替代。规划署表示必须平衡不同部门的选址要求，不能在政府内部未有共识下取消预留土地。

11. 自二〇一五年年初开始，发展局联同规划署再向食卫局、食环署及卫生署就垃圾站及诊所新选址提出建议。食卫局于年中接纳一个新选址预留作诊所用途，并同意将事涉土地改为兴建垃圾站。随后，地政总署于七月将事涉土地永久拨予食环署兴建新垃圾站。

本署的评论

12. 土地是香港非常珍贵的资源，因此，觅地一直是艰巨且耗时的工作。由于诊所和垃圾站都是新发展区所必需的社区设施，故食卫局同时支持两项用途的拨地申请，实无可厚非。该局亦已解释两项用途不宜在事涉土地并存的原因。再者，距离该新发展区新增人口的预计迁入阶段尚有很长时间，卫生署未有具体时间表而又不敢贸然放弃事涉土地，是可以理解的。事实上，在规划署提出另一合适的诊所选址后，卫生署便立刻同意放弃事涉土地。

13. 至于地政总署，本署认为，该署大致上已恰当地处理食环署的申请，并无失当之处。

14. 为确保珍贵的土地资源得到善用，发展局及规划署在进行土地规划时，须平衡不同部门的用地需要。尽管卫生署及食环署就事涉土地的用途曾一度出现僵局，但事情最终在二〇一五年年中获圆满解决，并无重大失当或延误。

15. 综合以上所述，申诉专员认为所有投诉点均不成立。

其他观察所得

16. 本署发现事情拖拉多年，其实是部门之间沟通不足所致。两个决策局都指对方未有表明立场，又质疑对方有否按程序办事或妥善回复。本署认为，两局画地为牢，欠缺合作精神，没有好好沟通或协调以解决问题。

17. 规划署掌握地区内有关预留政府土地及整体规划的最新资料，食环署若与规划署充分沟通，理应可以得到适当的协助和建议。但是，食环署按照其一贯做法自行觅地兴建垃圾站，忽略了须与规划署充分沟通的重要性，结果事倍而功半。

经全面调查后终结的个案撮要选录

18. 根据现行的正式觅地选址程序，政府部门须先获得所属决策局在政策上支持，才提出选址要求。然而，食环署在建议搬迁垃圾站前一般不会先征询食卫局的意见，这做法不符合规定。本署认为，食卫局及食环署应检讨部门指引。另一方面，发展局及规划署似乎知悉或默许食环署这个做法。本署认为，假如发展局认为做法可接受，便应纳入正式的程序／指引，以便各部门在处理同类申请时有明确的依据。

结论及建议

19. 总括而言，申诉专员认为对卫生署及地政总署的投诉不成立；而对食卫局、发展局、规划署及食环署的投诉不成立，但机构另有缺失。

20. 申诉专员建议：

(1) 发展局、规划署及地政总署审视食环署采取与现行政府部门觅地程序不同的做法是否恰当；若认为恰当，便应将之纳入正式的程序／指引；以及

(2) 食卫局及食环署检讨目前有关垃圾站选址申请的部门指引，以符合正式觅地程序的要求和规定。

这宗个案显示部门未有遵照指引行事



香港房屋协会 (HKHS)

个案编号：OMB 2014/4538 – 公屋转换户主申请

主要投诉：没有妥善处理投诉人转换户主的申请，以及意图强迫她迁出现居单位 – 投诉不成立，但机构另有缺失

投诉内容

投诉人与家人居于香港房屋协会（「房协」）辖下公营房屋单位，其父亲是单位户主。二〇一一年，她的父母相继去世；房协在翌年得悉此事后，终止该单位的租约，并告诉她如有住屋需要，可申请成为户主，但必须按规定迁往面积较小的单位。其后，她递交了转换户主申请。

2. 二〇一四年，房协要求她签署为期一年的「暂准居住证」。她认为，房协没有妥善处理她的转换户主申请，并藉着要求她签署「暂准居住证」而迫她迁出现居单位。

本署调查所得

转换户主及调迁安排

3. 房协辖下公营房屋的租约订明，住户家庭成员如因嫁娶、迁出或离世等而致住户情况有变，须即时通知房协。住户若因人数减少而成为「宽敞户」，须调迁至面积较小的单位，但获编配合适单位之前，可在原来的单位暂住。单位户主假如离世，其配偶可申请成为新户主；若户籍内并无户主配偶，则可由一名年满18岁的认可家庭成员申请成为新户主。

4. 二〇一四年五月，房协更新了关于转换户主申请的工作指引，规定转换户主申请人须在接获房协通知后两个月内提交申请所需文件，而「宽敞户」于等候编配合适单位期间须签署一份「暂准居住证」，与房协建立业主与占用人的关系。待有合适单位可供调迁时，房协会按优先次序编配。住户若三次拒绝调迁编配，房协会发出「迁出通知书」。

房协的回应

5. 二〇一二年，房协在得悉投诉人的父母已离世后，随即向投诉人解释转换户主及调迁安排，但她迟迟未有递交转换户主申请，又多番表示不愿意迁往较小的单位。虽然她最终交齐了所需文件，但其后三次获编配单位，均拒绝接受。房协要求投诉人签署「暂准居住证」，是为了让她在等候调迁期间暂居于原来的单位。

6. 房协考虑到投诉人经历丧亲之痛，而且工作繁忙，因此体谅其处境，不欲过于严苛。可是，投诉人的态度并不合作，房协于是采用较强硬的处理方法，先后三次向她发出书面警告，表明若她不在限期内签署「暂准居住证」，便会发出「迁出通知书」，不作另行通知。

本署的评论

7. 房协体谅租户的处境，固然值得欣赏。然而，作为掌管珍贵公屋资源的机构，房协亦须确保不会对其他有迫切住屋需要的公屋轮候者及「挤迫户」造成不公。

8. 投诉人未有按租约要求，通知房协其父母已去世，在调迁安排上亦不合作，其态度固然是问题拖延数年的原因之一，但房协于得悉其家庭状况有变而成为「宽敞户」后，没有积极跟进，亦难辞其咎。本署认为，房协不应为了避免过于严苛而变成过于宽松，变相纵容「宽敞户」继续占用单位。

9. 本署认为，投诉人欲继续占用原来的单位，房协要求她签署「暂准居住证」，实在无可厚非。至于她指房协没有妥善处理其转换户主申请，实情是由于她不合作而造成延误，其投诉并无理据。不过，这宗投诉反映了房协在处理有关个案方面欠积极，以致公屋资源未能善用。

结论及建议

10. 因此，申诉专员认为这宗投诉不成立，但房协另有缺失。

11. 正如上文所述，房协已订定关于转换户主申请的新工作指引，让职员有所依循，总算亡羊补牢。申诉专员建议房协加强监督，确保职员切实执行新指引，同时对屡劝无效的租户采取果断的行动，以确保公共资源用得其所。

这宗个案显示机构办事欠积极

经全面调查后终结的个案撮要选录



房屋署 (HD)

个案编号：**OMB 2014/3303** – 违规改动公屋单位

主要投诉：误导投诉人，令她以为在公屋单位内进行的装修工程没有违规 – 投诉不成立，但部门另有缺失

投诉内容

二〇一三年一月，投诉人获编配一个公屋单位，并在办理入伙手续后开始装修。投诉人在三月完成装修后通知房屋署，该署在派员实地视察及拍照存档后，向她正式发出租约。

2. 然而，同年十一月，房屋署收到举报，指投诉人夫妇在电视节目中介绍其公屋单位的室内装修，怀疑单位内有违规改动。房屋署于跟进后指称在投诉人的单位内发现多项违规改动，并导致下层单位出现轻微渗水，故必须由该署进行还原工程。投诉人为此须承担60,000元的工程费用。

3. 投诉人指房屋署曾误导她，令她一直以为其单位的装修工程符合规定，而在事隔八个月后才要求把单位还原，并不合理。

房屋署的回应

4. 房屋署表示，投诉人在二〇一三年一月办理入伙手续时，已签署住户承诺书，同意遵守相关的装修规定。另外，投诉人亦于同日获发一份「固定装置分类指引」，当中订明公屋单位内的固定装置分为甲、乙、丙三类，租户不得改动任何甲类装置(例如墙壁、灶台、地台瓦等)，而改动乙类装置则须事前以书面向房屋署提出申请，只有丙类装置可无须申请而作出改动。

5. 投诉人开始装修后两天，屋邨办事处的房屋事务主任(「主任甲」)已发现单位内一幅间隔墙被拆除，他即时指示投诉人须还原该幅墙壁。数天后，主任甲再到单位视察，确认间隔墙已还原，而投诉人亦向他表示余下的只会是简单装修，主任甲相信她所指的是无须事先申请的丙类固定装置改动。

6. 同年三月，主任甲在投诉人完成装修后再作视察，并发现单位内有多项甲类及乙类违规改动，但他认为有关改动未有影响楼宇结构或公众卫生，加上手头上有其他更急切的工作，故没有立即要求投诉人修复违规事项，而是打算在二〇一三年年底再作跟进。由于房屋署在十一月接到举报，主任甲随即于翌日进行实地视察，并在投诉人的单位内发现更多违规改动。

7. 房屋署认为，屋邨办事处本着「以客为本」的精神处理这宗个案，希望减低对租户的滋扰，又能顾及环保。房屋署最终于二〇一五年三月完成对事涉单位的还原工程，而投诉人已开始分期缴付工程费用。

本署的评论

8. 本署认为，房屋署有既定程序提醒租户有关改动固定装置的规定，而投诉人亦已在承诺书及相关指引上签署确认。既然如此，她便须为违规改动负责，不能辩称不知悉有关规定。

9. 然而，本署不认同屋邨办事处已妥善处理这宗个案。根据主任甲在二〇一三年一月首次视察所得，投诉人除拆除了原有的间隔墙外，亦拆除了厨房灶台及厕所的坐厕，这些均属不可改动的甲类固定装置，另外尚有其他未经批准的乙类装置改动。当时，主任甲只要求投诉人还原间隔墙，而未有理会其他违规项目，错过让投诉人及早修正的机会。

10. 即使主任甲是在同年三月的视察中才发现违规改动，而他又打算在八个月后才跟进，本署认为，他最起码也应向投诉人明言将会采取管制行动，以免投诉人误会房屋署默许她保留违规改动。

11. 事涉单位的违规情况严重，显示租户罔顾她已向房屋署作出的承诺，但该署仍认为不值得加快处理，更把未有积极跟进说成是顾及环保。本署认同，在适当情况下可准许租户保留装修和设备，以减少建筑废料。然而，根据房屋署的分类，事涉单位的部分装修涉及不可改动的固定装置，必须取缔，不应以环保为由延误甚或不采取行动。

结论

12. 基于以上所述，本署认为，房屋署对租户装修及改动固定装置有明确规定，亦无误导投诉人，但是，该署没有适时跟进事涉单位的违规改动，以致有关规定形同虚设，更助长租户明知故犯。

13. 因此，申诉专员认为这宗投诉不成立，但部门另有缺失。

建议

14. 申诉专员建议房屋署：

(1) 加强监察现时待办的公屋单位违规改动个案，以确保尽快处理完成；

(2) 制定具体指引并加强职员培训，明确指示前线职员跟进违规改动个案的程序和时限，不得以环保为藉口而不作适时跟进；

(3) 制定有效的监察系统，以便督导人员监察个案进度；

(4) 检讨现时的工作流程及资源等，寻求加快处理同类个案的方法；以及

(5) 定期检讨处理违规改动个案的成效。

这宗个案显示部门未有适时跟进违规个案

经全面调查后终结的个案撮要选录



房屋署 (HD)

个案编号：**OMB 2014/4562 – 租用议员办事处**

投诉：不当地处理两宗租用公共屋邨议员办事处的申请 – 部分成立

投诉内容

投诉人是一名区议员。他在二〇〇八年向房屋署申请租用位于某公共屋邨的议员办事处(「办事处1」)，惟该署于抽签后将之租予另一名区议员(「议员甲」)。二〇一四年，投诉人再申请租用位于另一屋邨的议员办事处(「办事处2」)，但房屋署以议员甲属于「第一优先编配组别」为理由把该办事处租给议员甲。就该两次租用议员办事处的申请，投诉人指摘房屋署：

(1) 容许议员甲在获编配办事处2后才退回办事处1；以及

(2) 在议员甲退回办事处1后没有公开招租，而是容许先前获议员甲邀请共用该办事处的议员乙继续承租及使用，对其他区议员不公平，亦予人私相授受之感。

本署调查所得

2. 房屋署的「屋邨管理训令」订明，每名区议员只可在公共屋邨租用一个办事处。已租用议员办事处的区议员亦可申请租用其他屋邨的议员办事处，其优先次序不受影响，但须以书面承诺若申请获批，即会在新租约生效后两个月内将原办事处退回房屋署。

3. 此外，房屋署容许多名议员联名共同承租办事处。假如其中一名议员离任或要求退租，余下的承租人又愿意继续租用，则余下的承租人可继续租用该办事处，直至任期届满为止。

房屋署的回应

投诉点 (1)

4. 房屋署澄清，只要议员甲如上文第2段所述般作出书面承诺，便符合规定。

投诉点 (2)

5. 房屋署表示，议员办事处的租约限期和议员的任期一致，联名承租人于租约方面的权责均等，当其中一名联名承租人中途退租，余下的承租人有权继续租用该办事处。因此，房屋署在接到议员甲的退租通知后，曾询问议员乙是否有意续租办事处1，议员乙回复表示愿意承租整个单位，故该署批准他续租至任期届满为止。假如议员乙其后再次当选，该署会直接批准他继续租用办事处1。

本署的评论

投诉点 (1)

6. 房屋署规定两个月退租通知期并非无理。毕竟，搬迁办事处准备需时，两个月是合理时限。

投诉点 (2)

7. 本署认同投诉人的看法，房屋署现行的做法确有可能造成不公，甚至令人觉得是私相授受。

8. 本署认为，房屋署为善用资源而准许议员甲及议员乙共同租用办事处1的做法合理。但是，当议员甲退租时，该署理应按既定机制将办事处1重新招租，而不应让议员乙藉其联名承租人的身份继续租用，甚或于连任时获续租约，否则便等同容许议员绕过编配机制，将办事处的租用权转让予另一名获他邀请共用办事处的议员，变相造成「继承租用权」。这显然是房屋署编配机制中的一个漏洞。

9. 本署理解房屋署职员只是遵照「屋邨管理训令」行事，在这方面有关职员并无行政失当。然而，就如何处理其中一名联名承租人退出议员办事处的情况，训令中的指引的确会产生「继承租用权」的问题。

结论及建议

10. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

11. 申诉专员建议房屋署：

(1) 检讨处理议员联名承租议员办事处的指引和守则；

(2) 于租约中加入适当条款，订明在其中一名联名承租人退租后，留下的承租人须于「适当时间内」迁出办事处；以及

(3) 适当处理办事处1于租约期满后的租赁安排，并按既定的政策、机制及优先次序重新招租。

这宗个案显示部门的办事程序不妥



房屋署 (HD)

个案编号：OMB 2014/5008 – 处理频密的查询及投诉

投诉：没有妥善处理投诉人的查询及投诉 – 不成立

投诉内容

投诉人居于公屋单位，他指过去三年曾多次投诉邻居在单位门口燃烧冥镪，对他造成滋扰，但房屋署没有采取实际措施跟进，甚至在回复投诉人时把函件错误地寄给被投诉的邻居。此外，房屋署职员在回应他的查询时回避问题及态度欠佳，并且滥用21天回复市民的服务承诺，延误答复简单的查询。

房屋署的回应

2. 根据房屋署的资料，单在二〇一四年，投诉人曾致电当区的租约事务管理处（「租管处」）逾260次，亦曾频密致电房屋署辖下不同办事处，包括署长、副署长、三名助理署长、区域物业管理总经理、总行政主任、资料管理主任等人的办公室，提出多项查询及投诉。另外，投诉人与该署职员谈话时经常夹杂粗言秽语。

3. 就投诉人对邻居燃烧冥镪的投诉，房屋署曾与被投诉的租户会面及发出劝谕信，并指示管理公司加强巡查。有关租户表现合作，自二〇一四年年中，情况已大为改善，而同层亦没有其他住户投诉。房屋署承认，在回复投诉人时，函件上

款所写的地址确曾出错，但信封上的地址正确，有关函件亦直接投入信箱及拍照存档，证明没有误寄给他人。该署为此已向投诉人澄清及致歉。

4. 虽然房屋署职员曾提及该署的服务承诺是在21天内回复，但该署并无拖延处理投诉人的查询，例如，租管处在得悉他欲索取有关宽敞户政策的文件后，已于即日以电邮方式提供有关文件。由于投诉人提出大量查询及投诉，房屋署遂按照程序指引，委派一名高级房屋事务经理负责统筹，代表该署的不同办事处作具体答复。他一直与投诉人保持电话联络，亦曾与投诉人会面及作出十多次书面回复。

本署的评论

5. 本署认为，房屋署已恰当地处理有关租户在公用地方燃烧冥镪的投诉，亦没有把致投诉人的复函误交他人。

6. 投诉人向房屋署提出极度频繁的查询及投诉。经审研房屋署处理公众投诉的程序指引，以及致投诉人的多封复函后，本署认为，房屋署已适切地回应投诉人提出的各项事宜。

7. 投诉人多次致电房屋署不同办事处，提出琐屑的查询，且态度恶劣，不但虚耗部门资源，亦为职员带来不必要的压力和不安，最终影响部门运作，行为不合理。

结论及建议

8. 本署认为，并无证据显示房屋署行政失当，因此，这宗投诉不成立。

9. 申诉专员建议房屋署：

(1) 加强前线职员的培训，提升他们有效应对各种不合理投诉行为的能力；以及

(2) 为职员制定适当的指引和提示，并提供必要的支援。



房屋署 (HD)

个案编号：OMB 2015/1633 – 公屋表格及客户服务中心

主要投诉：(1)「更改资料表格」上的指示有欠清晰 – 成立；以及 (2) 职员无理拒绝即时接见投诉人以处理他的投诉 – 不成立

投诉内容

投诉人到房屋署的客户服务中心，代申请公屋的友人递交「更改资料表格」，但接待员表示申请人另须填写一份有关增加或删除家庭成员的声明书。投诉人认为，该表格上既没有注明有关要求，而房屋署网页也没有该份声明书可供下载，难免会延误公屋申请进度。

2. 投诉人称，他即时要求面见房屋署当值主任提出投诉，但在等候一小时后才获告知必须取筹轮候，于是报警求助。然而，当值主任仍然拒绝立即接见他，并坚持他必须先领取筹号。

房屋署的回应

投诉点 (1)

3. 房屋署认为，公屋申请人增加或删除家庭成员的理由各有不同，故在核对申请人递交的「更改资料表格」后才按具体情况通知他们所需提供的证明文件及声明书，会较为合适。不过，房屋署同意该表格有可改善之处，尤其是应在「增加家庭成员」一栏注明须递交相关声明书。该署正检讨表格内容，稍后会作出相应修改。

投诉点 (2)

4. 客户服务中心接见的访客众多，当中欲查询、反映意见或表达诉求的平均每天多达200人。为维持秩序，大堂设有电子排队系统，向访客派发筹号，以等候房屋署职员按序会见。

5. 根据房屋署的记录，接待员在得悉投诉人欲表达不满后，已即时告诉他必须先领取筹号才可会见房屋署的当值主任。由于投诉人拒绝接受有关安排，接待员约20分钟后通知外判物业管理公司的经理到场，向他再次解释轮候安排，若他不欲等候，亦可留下联络资料待房屋署职员稍后致电回复，又或致电该署热线或使用投诉邮柬表达意见，但所有建议均不获投诉人接受。最终，投诉人报警求助，并在警察调停后自行离开客户服务中心。

本署的评论

投诉点 (1)

6. 本署认为「更改资料表格」实有不清晰之处，虽然在「删除家庭成员」一栏有注明需要附上声明书，但在「增加家庭成员」一栏却没有相关指示，容易令人误会在该情况下无须提交声明书。

投诉点 (2)

7. 由于客户服务中心每天的访客众多，为了善用资源及对正在轮候的访客公平起见，该署职员要求投诉人按既定程序取筹轮候，并非无理。至于投诉人称他在等候一小时后才获告知必须先领取筹号，他的说法与房屋署职员所述不同，本署无法确定实情。

结论及建议

8. 申诉专员认为投诉点(1)成立，而投诉点(2)则不成立。整体而言，这宗投诉部分成立。

9. 本署建议房屋署尽快完成检讨及修订「更改资料表格」，以供公屋申请人使用。

这宗个案显示公屋表格内容有欠清晰

经全面调查后终结的个案撮要选录



地政总署 (Lands D) 及
康乐及文化事务署 (LCSD)

个案编号：**OMB 2015/3144A & B –**
土地管制责任

投诉：
地政总署 – 没有跟进某泳滩上有非法搭建物的投诉，以致事涉搭建物持续存在 – 不成立

康乐及文化事务署 – 同上 – 不成立

投诉内容

投诉人早于二〇一二年八月向当区民政事务处投诉，指某泳滩上有多个由烧烤场经营者盖搭的非法搭建物。个案被转介至地政总署及康乐及文化事务署(「康文署」)跟进，但该两个部门均否认对事涉地点有管理责任，且直至二〇一四年十一月仍在讨论有关问题。投诉人遂向本署投诉地政总署及康文署没有跟进其投诉，以致事涉非法搭建物持续存在。

本署调查所得

2. 本署留意到，地政总署及康文署早在二〇〇三年已开始讨论事涉地点的管理责任问题，但一直未能达成共识。地政总署坚称事涉地点的管理责任应由康文署承担，因为根据记录，事涉地点早于数十年前已拨予前市政事务署(康文署的前身)。然而，康文署辩称拨地程序并未完成，事涉地点的管理责任应属于地政总署，因该署负责管理所有未拨用的政府土地。

3. 结果，两个部门一直没有对事涉非法搭建物采取执法行动。

4. 康文署进一步解释，即使事涉地点已拨予该署，但碍于没有相关的法定权力，该署亦不能就非法搭建物采取执法行动。对此，地政总署表示愿意把相关法定权力转授康文署，以处理问题。

本署的评论

5. 问题的关键在于地政总署对已拨用政府土地并没有管理责任，而康文署本身没有法定权力就事涉地点的非法搭建物采取执法行动。该两个部门不拟采取执法行动，均有其合理原因。

结论及建议

6. 基于以上所述，申诉专员认为对地政总署及康文署的投诉不成立。

7. 然而，事涉地点被非法占用已逾十年，因而可能会令人蔑视政府的执法权威。故此，申诉专员建议地政总署及康文署把问题提升至政府更高的管理层次，从速寻求务实的方案，以解决问题。

这宗个案显示部门执法责任不清



康乐及文化事务署 (LCSD)

个案编号：OMB 2015/1410 – 在公共图书馆内拍摄

投诉：无理禁止投诉人在图书馆内拍摄参考书资料 – 不成立

投诉内容

投诉人在康乐及文化事务署(「康文署」)辖下的公共图书馆内阅读参考书期间，用智能手机拍摄其中数页资料作学术研究之用，但职员却以图书馆内不准摄影为由阻止，并建议他使用馆内的影印机或抄写所需资料。

2. 投诉人认为康文署的规定不合理，因为他在拍摄资料时没有对其他读者造成滋扰，亦不违反《版权条例》，况且以摄影方式复制资料比影印或抄写效率更高，也更环保。

康文署的回应

3. 《图书馆规例》第42(d)条规定，除非获得图书馆馆长准许，否则任何人不得「在图书馆内将任何菲林曝光」；而第43条则规定，任何人不得故意妨碍或骚扰其他正在使用图书馆的人。

4. 康文署表示，该署曾收到多宗读者投诉，指有人在图书馆内摄影，对他们造成滋扰，亦忧虑私隐被侵犯。因此，该署已在各公共图书馆内张贴不准摄影的告示，并会根据《图书馆规例》第43条劝阻读者拍摄照片，以免骚扰其他人。

5. 另外，该署有责任提醒复制参考书资料的读者必须遵守《版权条例》的规定，故在图书馆设置影印机，让职员可以监察读者复制资料的情况。假如任由读者自行用手机拍摄，该署将难以监察他们复制了什么资料及其数量，因而无法阻止侵犯版权行为。

本署的评论

6. 投诉人辩称他只是拍摄数页资料，不会骚扰他人，亦没有违反《版权条例》。本署认为，虽然投诉人的说法就个别事件而言可能成立，但由于康文署职员难以知悉个别读者的意图，亦无权查核其智能手机或摄影器材内的资料，实难确保所有读者都只是拍摄小部分资料，以及不会把资料经手机传送。因此，该署一律禁止在公共图书馆内摄影，以有效减少滋扰或侵权行为，做法合理。

7. 本署留意到，《图书馆规例》第42(d)条所用的字眼似乎只涵盖使用菲林拍摄的情况。那是因为有关条文在多年前制订，当时尚未有智能手机或数码相机等不用菲林的拍摄工具。本署认为，康文署应与时并进，考虑修订相关条文。

结论及建议

8. 综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉不成立。

9. 本署建议康文署尽快检讨及考虑修订《图书馆规例》，以便为禁止公共图书馆内的摄影活动提供更清晰的法理依据。

这宗个案显示部门须与时并进

经全面调查后终结的个案撮要选录



强制性公积金计划管理局
(MPFA)

个案编号：**OMB 2014/4847(R)** – 电话通话记录

主要投诉：无理只同意以誊本形式提供电话通话记录 – 成立

投诉内容

事缘投诉人曾向强制性公积金计划管理局(「积金局」)投诉某强制性公积金受托人。其后，他根据积金局本身的「公开资料守则」，向该局索取他与该局职员的电话通话录音。积金局回复，该局「须」以誊本形式提供他所索取的通话记录，并须收取誊写费(每6分钟通话的誊本为240元)。

2. 投诉人认为，该局意图借高昂的收费令他放弃索取资料。

积金局的解释

3. 积金局表示，若提供有关通话的录音，将会披露该局两名职员的姓名及职位，该些资料是属于《个人资料(私隐)条例》(「《私隐条例》」)下受保护的「第三者个人资料」，因此该局须征得他们的同意才可发放该段录音。

4. 该局解释，该局拟以誊本形式提供有关通话记录，只是为了方便删去上述的「第三者个人资料」；该局其实并没有排除以其他形式(例如录音)提供通话记录。不过，该局承认曾错误向投诉人表示该局「须」以誊本形式提供通话记录。

本署的评论

5. 首先，本署认为，该局对披露「第三者个人资料」的顾虑，实属不必。通话录音所提及的两名事涉职员的姓名及职位其实是用作识别其公职身份的资料，是属于可公开的个人资料，有别于涉及私隐的个人资料。披露该两名职员的姓名等资料与当初收集该资料所述明的目的显然有直接关连；根据《私隐条例》，这样的披露不会抵触保障资料的原则。

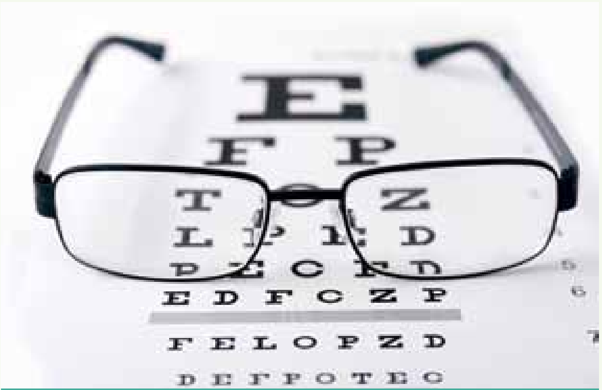
6. 再者，投诉人所索取的是通话录音，并非收费较高的誊本。积金局既然并非不可以录音形式提供所需资料，便理应及早向投诉人说明。在事件中，该局却一直表示只会提供誊本。如此难免令投诉人感到别无他选，以为该局有意借着高昂的誊本收费令他知难而退。及至本署介入，该局才表示亦可提供录音，但那已属后话。

结论及建议

7. 基于以上所述，申诉专员认为投诉成立。

8. 为免日后再引起同类误会，申诉专员敦促积金局训示职员须清楚向索取资料者列明所有可行方案。

这宗个案显示机构误解法例，制造不便



海事处 (MD)

个案编号：OMB 2015/0433 – 补领船只操作人牌照

投诉：无理要求申请补领牌照的持牌人提供视力证明书 – 成立

投诉内容

投诉人遗失了由海事处发出的「游乐船只操作人合格证明书」(「牌照」)，遂向该处申请补领，但海事处要求他提供经注册医生或视光师在申请前12个月内签发的视力证明书。投诉人认为他的牌照仍然有效，海事处要求他重新检查视力并不合理。

海事处的回应

2. 为确保海上安全，海事处要求船只操作人符合适当的视力标准，并在有关牌照申请的《考试规则》中规定，不论是申请首次签发、补领或延长有效期，申请人均须提交有效的视力证明书。牌照发出后，有效期至持牌人年届65岁为止。

本署的评论及结论

3. 海事处要求投诉人提供视力证明书，只是依照《考试规则》行事。然而，申诉专员认为，这项要求并不合理，且会造成不公。本署认为，海事处若认为持牌人须定期检查视力，便应对所有持牌人实施相同的规定，而非只在某些持牌人遗失牌照时才提出要求。反之，该处若认为持牌人年届65 岁时才须再次验眼，便不应特别要求补领牌照的申请人接受检查。

4. 因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

其后发展

5. 海事处于检讨《考试规则》的相关规定后，认同该处要求持牌人在申请补领牌照时须提交视力证明书的做法不理想，故已在咨询业界后修改有关规定。经修订的《考试规则》于二〇一五年五月刊宪及生效，自此，持牌人在申请补领牌照时无须再提交视力证明书。

这宗个案显示部门的规则欠妥

经全面调查后终结的个案撮要选录



邮政署 (PO)

个案编号：OMB 2015/1157；OMB 2015/1245；OMB 2015/1681；OMB 2015/1708 及其他 — 处理索偿申请

投诉：没有妥善处理遗失邮件的索偿申请 — 不成立

投诉内容

投诉人代表六间公司，向本署提出合共27宗关于邮政署不当处理索偿申请的投诉。

2. 该六间向邮政署索偿的公司均声称曾以挂号方式寄邮件到外地，惟部分邮件未能送达收件人。经调查后，邮政署表示邮件已遗失。投诉人指邮政署在处理各公司的索偿申请时有不善之处，包括职员在答复他须补交什么资料时说法前后不一致，又没有一次过提示他交齐发票、供应商资料、索偿公司的商业登记证等证明文件，而是分数次向他索取，最终更拒绝赔偿和没有解释原因。

邮政署的回应

3. 邮政署根据万国邮政联盟的规定处理邮件索偿个案，若寄往外地的邮件遗失，会由目的地邮政机关承担赔偿责任，赔偿金额为邮寄物品的价值，以320元为上限，另加已付邮费，但不包括挂号费。

4. 为防止索偿机制被滥用，邮政署自二〇一五年四月起已逐步修订《邮政指南》内有关赔偿的规定，要求索偿人提交投寄证明书、可证明邮寄物品价值的有效发票，以及商业登记证（若索偿人为公司）。假如资料不足或真确性存疑，该署会进一步索取证明文件或书面声明，甚或拒绝赔偿。

5. 就投诉人所代表的27宗个案涉及的索偿申请，邮政署认为索偿人的书面声明不足以支持其申请，故须向他们索取发票，但有关发票并无列明供应商的地址及电话等详情，加上商业登记证上显示的公司名称与索偿公司的名称不完全相符，故要求索偿公司提供进一步资料，但索偿人其后提交的补充资料仍不足以证明发票有效，因此该署决定不作赔偿。至于投诉人指职员的答复前后不一致，由于他未能提供确实通话日期、职员姓名或查询个案编号，故该署无法追查有关通话记录。

本署的评论

6. 邮政署有责任审慎查核每宗索偿申请。尽管事涉六间公司的部分索偿申请在《邮政指南》修订前已提出，而按照当时的规定，索偿人一般只须填写索偿回条及声明，无须提交证明文件，但新旧版本的《邮政指南》均已订明赔偿额不会超过「有关物品的发票所示的价值」。新版本只是就发票应具备的资料加入较详细的描述，不能视作更改审核标准。邮政署为查核发票的真确性，随事态发展而向投诉人索取更多佐证资料，本署认为合情合理。

7. 投诉人指职员向他作出前后不一致的答复，但由于他未能提供通话日期等详情，故邮政署无法追查相关的话音记录。无论如何，该署职员已一再向他解释索偿程序，投诉人理应知悉须补交哪些资料。由于他未能提供符合该署规定的资料，邮政署因此拒绝索偿申请，并已致函述明理由。本署认为，从行政角度而言，邮政署并无失当之处，至于索偿申请的理据是否充分及应否予以批准，属该署的判断，本署不会干预。

8. 本署留意到，邮政署过往鲜有要求索偿人提交证明文件或严格审核其申请，做法无疑过于宽松，亦有负外地邮政机关所托。不过，该署已采取补救措施，收紧索偿申请程序，以堵塞机制被滥用的漏洞。

结论及建议

9. 基于以上所述，申诉专员认为这27宗投诉不成立。

10. 申诉专员建议邮政署：

(1) 定期检讨处理邮件查询及索偿程序的成效，如有需要，应进一步修订程序及相关的执行指引；

(2) 提醒前线职员提高警觉，务求尽早发现怀疑滥用个案；

(3) 订立清晰的通报机制，以便前线职员适时向上级汇报怀疑滥用个案；

(4) 就怀疑滥用个案积极搜证，假如证据充分，必须转介执法部门跟进；以及

(5) 加强与外地邮政机关的联系，就如何改善邮件查询及索偿程序交换意见。



邮政署 (PO)

个案编号：OMB 2015/2363 – 续租邮政信箱

投诉：(1) 没有妥善处理投诉人续租邮政信箱的支票 – 成立；(2) 在收回邮箱前没有发出通知 – 部分成立；以及 (3) 拒绝让投诉人查阅相关记录 – 成立

投诉内容

二〇一三年十二月，投诉人向邮政署寄发一张支票，以续租将于翌年三月到期的私用邮政信箱。然而，他其后发现邮箱已被收回。邮政署否认收过他的支票，并声称在收回邮箱前曾以挂号形式向他发出催缴通知书。投诉人要求邮政署提供其邮箱的专用「领取邮件通知卡」(「领件卡」)以证明确曾发出通知，但遭职员以「内部文件」为由拒绝。

2. 投诉人遂向本署投诉邮政署没有妥善处理他的支票，在收回邮箱前不按程序发出通知，以及无理拒绝让他查阅相关记录。他并且提供了支票副本及银行的过帐记录，显示邮政署已兑现他的支票。

本署调查所得

投诉点 (1)

3. 邮政署一般会在邮箱租用期届满前两个月向租用人发出续租通知书。假如缴费支票附有续租通知书，职员可以透过电脑系统扫描通知书上的条码，并输入支票号码，以更新租期。但是，由于投诉人提早向邮政署寄发支票，而当时尚未有续租通知书，故他在支票背面写上其邮箱及帐户号码。邮政署职员收到投诉人的支票后，错误用来支付另一名邮箱租用人快将到期的续租费，直到投诉人提供支票副本供该署查核，该署才发现出错。

投诉点 (2)

4. 邮政署曾于二〇一四年二月以挂号形式向他发出一式两份的催缴通知书，分别寄往他的住址及邮箱。记录显示，邮差曾上门派递寄往他住址的通知书，但因无人应门而派递未果。至于寄往他邮箱的通知书，根据正常程序，当有关挂号信以总包方式发送到邮箱所属邮局时，邮政署职员须在领件卡盖上日期并放入他的邮箱，提示他凭卡领取信件。事后翻查，该邮箱专用的领件卡上并没有相关日期的盖印，而邮政署调查后亦未能确定是职员忘记发卡，还是有发卡但没有盖印。最终，两封催缴通知书均因逾期无人领取而被退回。

投诉点 (3)

5. 事涉邮局的职员表示，对投诉人曾要求查阅领件卡一事没有印象。无论如何，邮政署承认投诉人理应可以查阅其邮箱的领件卡，并已提醒所有职员须遵从《公开资料守则》的规定，尽量为顾客提供协助。

邮政署的改善措施

6. 邮政署就这宗个案中的多项失误向投诉人致歉。该署已向处理支票出错的职员作出训示及提供辅导，并已更新电脑系统和处理程序，以加强管理续租邮政信箱的缴费记录。此外，邮政署亦不再以总包形式把多封寄给不同邮箱租用人的催缴通知书发送到同一间邮局，而是改为以挂号形式分别送出，以便准确记录个别邮件的派递状况。

本署的评论及结论

7. 本署认为，邮政署确实没有妥善处理投诉人的支票，而其处理以邮寄支票方式缴交邮箱续租费的程序亦有不足。在收回投诉人的邮箱前，该署虽有向他发出催缴通知书，但没有把已盖好日期的领件卡放入他的邮箱，而寄往其住址的复本也未能成功派递，以致投诉人没有收到通知。本署亦相信投诉人确曾要求查阅领件卡，作为投诉点 (2) 的佐证，却遭邮局职员拒绝。

8. 基于以上所述，本署认为投诉点 (1) 及 (3) 成立，而投诉点 (2) 则部分成立。总括而言，申诉专员认为这宗投诉成立。

建议

9. 申诉专员建议邮政署：

(1) 要求所有邮局主管留意职员有否按指引处理邮箱租用人的待领邮件；

(2) 适时检讨其改善措施能否杜绝类似的问题再次发生；以及

(3) 提醒所有前线职员，假如对市民索取资料的要求有疑问，应向其上司或公开资料主任查询。

这宗个案显示部门职员疏忽及不按程序办事



个人资料私隐专员 (PCPD)

个案编号：OMB 2015/0922 – 延误处理投诉

主要投诉：延误处理一宗关于索取资料的投诉 – 部分成立

投诉内容

二○一三年二月，投诉人向个人资料私隐专员公署(「私隐专员公署」)投诉其医生没有应其索取资料要求，向她提供病历记录副本。私隐专员公署于八月一日接纳其投诉为「投诉」，并向她表示，该署若决定不就其投诉进行调查，便会在九月十五日之前(即45天内)通知她。然而，私隐专员公署及至二○一四年七月底才告知她该署的决定。

2. 投诉人其后向本署投诉私隐专员公署延误处理其投诉。

本署调查所得

3. 根据私隐专员公署的「处理投诉政策」，向该署提出投诉的人士，必须提供足够资料以支持其指称符合《个人资料(私隐)条例》(「《私隐条例》」)下有关「投诉」的要求。该署会向投诉人作出查询，以了解投诉详情及确定其指称。

4. 个人资料私隐专员可行使酌情权，拒绝就投诉进行调查或终止调查。《私隐条例》第39(3)条订明，私隐专员公署必须在收到投诉后45天内以书面告知投诉人其拒绝进行调查的决定及拒绝的理由。

私隐专员公署的解释

5. 二○一三年三月中至二○一四年七月中期间，投诉人多次提供大量文件(合计逾300页)以修改/澄清其指称或增加新的指称，并为其个案提供进一步资料。私隐专员公署职员因此需花大量时间理解文件内容及掌握个案的整体情况。其间，他们先后透过共20次电话及八封信件与投诉人保持联络，和她讨论个案并告知个案进展。经与投诉人反覆讨论及与事涉医生沟通后，私隐专员公署于二○一四年七月二十九日致函告知她不会就其投诉进行调查，因为没有实质证据支持或证明事涉医生管有并向她隐瞒她声称仍未收到的文件。随后，私隐专员公署通知投诉人，她有权根据《私隐条例》提出上诉。

6. 虽然违反《私隐条例》属刑事罪行，但私隐专员公署认为难以绝对遵从当中第39(3)条有关回复时限的规定。该署必须小心处理投诉，给予被投诉的一方平等机会及充裕时间就投诉指称作出回应。此外，私隐专员公署亦需要足够时间从各相关人士取得资料，以作出公平客观的判断。假如该署在处理投诉时硬性遵照所订的时间表，对投诉人和被投诉机构都未必有好处。有见及此，私隐专员公署认为应把有关规定从《私隐条例》中完全删除，并已向政府提交建议。政府已同意就有关的法例修订展开研究。

本署的评论

7. 本署信纳私隐专员公署确有与投诉人保持联络及对话，只是投诉人不断提交资料，以致该署需用较长时间来处理其个案。不过，花了一年时间才告知投诉人该署决定不跟进其投诉，则无论如何都嫌太久，远远超出45天的法定时限。

结论及建议

8. 因此，申诉专员认为投诉部分成立。

9. 申诉专员建议私隐专员公署密切跟进政府修订法例的进展。在拟议的修订生效前，该署应竭力遵从45天的时限规定。

这宗个案显示机构延误



运输署 (TD)

个案编号：**OMB 2015/0280** – 车辆测试中心

投诉：没有妥善监察车辆测试中心的运作，令车主难以在牌照届满前预约验车服务 – 不成立

投诉内容

投诉人须遵照政府规定，把私家车送交运输署指定的车辆测试中心(「测试中心」)进行年检。尽管他在牌照届满前三星期已进行预约，但发现要排期逾一个月才能验车，以致他未能于牌照到期前续牌。他认为运输署未有确保各测试中心提供足够的服务，对车主造成不便。

本署调查所得

运输署的回应

2. 运输署规定，车龄达六年或以上的私家车及车龄达一年或以上的轻型货车，在续牌前须进行年检，车主最早可在牌照届满前四个月内预约验车服务。现时全港共有22间测试中心，每年可检验约40万架次的车辆，理论上足以处理每年约31万架须进行年检的车辆。

3. 运输署表示，以往车主一般在预约后一至三星期便可获安排验车，但自二〇一四年下半年起，平均排期时间大幅增加，主要原因如下：

(1) 重复或无效预约：自二〇一五年一月起取消即日安排验车配额后，部分车主由于未能确定何时可把车辆送交测试中心检验，遂向不同的测试中心作出多次预约，浪费了部分验车时段；又或以尚未到期检验的车辆登记号码预约，届时再以其他需检验的车辆代替，如未有合适车辆则临时缺席。该署的资料显示在二〇一五年四月及五月，约20%的预约属重复或无效。

(2) 验车需求增加：随着私家车数目增加，加上首次验车不及格的比率在二〇一三年及二〇一四年均有所上升，测试中心的整体验车量在该两年有5%的增长。

(3) 验车高峰期：年尾及接近农历新年期间是传统的验车高峰期，需求较平时高一至两成，在该段期间作出预约的车主平均须在八至十星期后才获安排验车。

改善措施

4. 因应上述情况，运输署制订了多项改善措施：

(1) 减低重复或无效预约：运输署已把各测试中心的预约系统电脑化及连线，以便核实预约车辆的资料，假如发现重复预约或车牌超过四个月才届满，均不会接受预约。预约确认后，车辆登记号码不可临时更改。市民亦可透过该系统，在网上查阅22间测试中心的预约情况。

(2) 延长服务时间及增设测试中心：运输署已落实三间测试中心自二〇一五年三月起试行于星期日营业；另外，有六间测试中心会延长平日的服务时间，而两间则会增加在星期六提供服务。该署表示，在资源许可的情况下会继续延长现有测试中心的营业时间，并正邀请营办商设立新的测试中心。

(3) 提示车主提早验车：运输署已透过其网站、通告、海报及派发传单等方式，提醒车主在牌照届满前提早预约验车。

结论及建议

5. 总括而言，本署认为，运输署已对预约验车时间增加的原因作出详细分析，并采取改善措施有效纾缓问题。因此，申诉专员认为这宗投诉不成立。

6. 然而，本署调查人员曾于二〇一五年六月致电22间测试中心预约验车服务，发现有八间依然接受重复预约，反映并非所有测试中心均有切实执行上文第4(1)段的查核程序。

7. 申诉专员向运输署提出多项建议，主要包括：

(1) 检讨延长测试中心营业时间的试行成效，若证实效益良好，应鼓励其他测试中心跟随；

(2) 加强监察，以确保所有测试中心切实查核车辆资料，防止重复或无效预约；

(3) 加强网上及电话查询预约情况的服务，并尽快落实让市民在网上预约验车；

(4) 为验车高峰期制定应变措施；以及

(5) 尽快完成招标及审批程序，使新的测试中心可以投入服务。

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录

（附件中选录的个案撮要摘录了主要投诉及相关结论。有关个案的整体结论及建议数目等更详细资料，请参阅附件7。）

（个案撮要按所涉机构的英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件1。若是适用，个案撮要的末尾会加上评注，以标明所确定的行政失当性质类别。）



发展局 (DEVB)

个案编号：OMB 2015/3186(I) – 拒绝提供资料

投诉：拒绝提供被评估为具重建潜力的公务员建屋合作社用地名单 – 成立

投诉内容

二〇一五年五月，发展局向立法会发展事务委员会提交讨论文件，提及在合计178幅公务员建屋合作社（「合作社」）用地当中，有85幅被评估为具重建潜力。投诉人不满发展局拒绝向她提供该85幅「合作社」用地的名单。

发展局的解释

2.　发展局援引《公开资料守则》（「《守则》」）中的两项条文，作为拒绝提供名单的理据。

3.　根据《守则》第2.13(a)段，政府部门可拒绝披露与「不完整或未完成的分析、研究或统计」有关的资料。虽然有关名单源自一项已完成的研究，但政府的研究结果显示，若重新发展该85幅用地，可获得的额外总楼面面积会相当有限，因此没有充分理据运用公帑促使该些「合作社」用地重新发展。发展局顾虑到，披露名单或会令公众对「合作社」用地的重建潜力产生误解。发展局认为由于《守则》第2.13(a)段的原意是为了避免可能造成该类误解，故不披露名单符合该条文的精神。

4.　发展局并辩称已向投诉人提供了方法，她可以利用公开的资料来源，例如查阅列明土地发展限制的「分区计划大纲图」，自行计算全香港每幅「合作社」用地的重建比率，从而识别出该85幅具重建潜力的用地。这类资料来源均属于《守则》第1.14段所指的「已公布的资料」，因此，发展局无须向投诉人提供任何其他相关资料。

本署的评论

5.　本署认为，无论从条文的字面含义或精神来看，《守则》第2.13(a)段清楚订明其用意仅为保障与「不完整或未完成的分析、研究或统计」有关的资料，以及避免因披露该类资料而令公众可能产生误解。由于识别出85幅「合作社」用地的研究工作已经完成，发展局实没有理据援引该《守则》条文拒绝投诉人的索取资料要求。况且，发展局已向投诉人解释了识别该85幅「合作社」用地的前文后理，故此无须再顾虑可能会造成误解。

6.　本署亦不接纳《守则》第1.14段作为拒绝投诉人索取资料要求的充分理由，因为该名单本身显然并非「已公布的资料」。即使投诉人可按照发展局的提议，自行查阅有关香港所有「合作社」用地的发展限制，从而推算出哪些是具发展潜力的用地，如此做法未免会对她构成过度麻烦。发展局的决定实有违《守则》的条文及精神：除非是基于《守则》所订的充分理由，否则政府部门理应向市民提供所管有的资料。

结论及建议

7. 申诉专员认为投诉成立。

8. 申诉专员敦促发展局尽快向投诉人提供该份「合作社」用地的名单。

这宗个案显示部门无理拒绝提供资料



房屋署 (HD)

个案编号：**OMB 2015/0942(I)** – 拒绝就一宗保险索偿提供资料

投诉：以「内部文件」为理由，拒绝向投诉人提供与其保险索偿有关的资料 – 成立

投诉内容

投诉人称于二〇一四年三月初在某公共屋邨的商场滑倒受伤。他向房屋署索偿，并要求该署提供事涉商场的管理记录和文件(如管理日志、清洁工人报告)、闭路电视片段和维修记录，以及管理公司处理意外的指引等资料(统称「事涉记录」)。然而，房屋署以该等资料属「内部文件」为理由，拒绝他的要求。

事件经过

2. 房屋署表示，于二〇一四年三月底首次收到投诉人的信件，要求翻查意外发生时的闭路电视片段。但是，由于硬碟机出现技术故障，闭路电视系统未能录取部分时段和地点(包括投诉人报称受伤的时间和地点)的画面。

3. 四月初，管理公司把事故个案转交香港房屋委员会(「房委会」)的公众责任保险公司所委托的公证行进行调查。投诉人于六月三日去信房屋署查询个案进展并要求该署提供事涉记录，房屋署于六月二十四日回复，表示事件已交由公证行处理。七月初，公证行回复投诉人，指管理公司及房委会均无须为事件负责，故不建议作出赔偿。

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录

4. 投诉人不满，于九月二十六日再去信房屋署要求覆检个案及提供事涉记录。十二月十日，房屋署回复表示事涉记录「俱属内部文件」，故未能提供，而公证行在覆检后亦维持原来的决定。

房屋署的回应

拒绝披露资料的理由

5. 房屋署指出，投诉人的个案涉及保险索偿。部门指引和房委会与保险公司签订的保单订明，房委会如要向任何索偿人披露资料或文件，须先征得保险公司及／或公证行书面同意，所以房屋署是在征询公证行后，才回复投诉人拒绝其要求。公证行强调，投诉人的索偿要求可能会成为法律诉讼，因此不建议披露事涉记录。此外，该署亦认为有关记录涉及保安事宜及第三者私隐，不能披露。

6. 不过，房屋署在回复本署查询时引用《公开资料守则》(「《守则》」)第2.6(c)段作为拒绝提供资料的原因(即部门如认为相关资料「与引致或已可能引致诉讼程序的调查有关」，则可拒绝披露)。该署解释，在回复投诉人时以「内部文件」作为拒绝理由，是经考虑《守则》的内容及专家的意见。而且，该署须在保险索偿的前提下处理投诉人的个案，并在保险合约的框架下保障房委会利益，因此把事涉记录统称为「内部文件」，并非不合理。

回复时限及告知覆检和投诉渠道

7. 征询保险公司／公证行的意见并与投诉人联络，过程需时。房屋署认为于六月二十四日回复投诉人的来信，符合《守则》订定的时限。

8. 投诉人于九月二十六日去信房屋署对评估结果表达不满时，其实已超逾公证行订明的60天覆检时限，但该署职员仍要求公证行覆检其个案，并在十二月上旬告知他个案进展及覆检结果。该署否认职员不熟悉《守则》对回复时限的要求，但亦承认如职员能在回复中详述拒绝提供资料的理由并提供覆检和投诉的渠道，会更为妥善。

本署观察所得及评论

拒绝披露资料欠缺充分理据

9. 本署曾细阅投诉人所要求的资料，发现虽有部分可能涉及投诉人的意外，但大多是关于商场管理措施和程序等一般资料(如管理公司的工作指引、招标要求等)，市民可向房屋署要求查阅。该署因为投诉人正在索偿，便将这类一般资料也视作索偿资料的一部分并拒绝提供，既不符合《守则》的精神，亦缺乏充分理据，会予人因欲逃避责任而隐瞒事实的感觉。

10. 事实上，本署曾在二〇〇九年就房屋署如何处理涉及索偿的投诉发表主动调查报告，指出房屋署单靠公证行进行调查，既不足亦不当。该署必须自行同步进行调查，找出问题的根源，并应协助索偿人，提供相关的资料，以便公证行作出有充分理据的结论。但在本个案中，房屋署只倚赖保险公司／公证行的意见便拒绝提供事涉记录，对投诉人构成不公。该署的回应亦反映其故态复萌，没有就多年前已发现的行政失当问题作出改善。

11. 此外，房屋署在回复投诉人时没有按《守则》规定引述相关的段落以解释拒绝披露资料的原因，而该署指事涉记录涉及保安事宜及第三者私隐，不能披露，但这其实与《守则》第2.6(c)段无关。另一方面，由于闭路电视片段已经损毁，根本无法提供，房屋署大可向投诉人解释，而不应简单地以「内部文件」为理由拒绝他的索取资料要求。

「内部文件」并非《守则》订明的拒绝理由

12. 房屋署坚称将事涉记录统称为「内部文件」并非不合理，然而，「内部文件」实非《守则》所载可拒绝披露资料的理由。这反映该署职员不熟悉《守则》的规定和要求。

没有在指定时限回复投诉人及告知覆检和投诉渠道

13. 《守则》第1.16段订明部门在收到提供资料的要求后须在10天内提供资料或初步回复，并在21

天内作实质回应。房屋署直到十二月十日才回应投诉人于六月三日及九月二十六日提出的索取资料要求，远超《守则》规定的时限。此外，房屋署职员亦没有遵照《守则》的规定，在回复拒绝提供资料时告知要求覆检和投诉的渠道。

不当引用保单条款

14. 本署留意到保单条款并无提及受保人（即房委会）不可披露文件或资料，房屋署亦无责任在公开资料前须先征询保险公司及／或公证行的意见。况且，房屋署是政府部门，有责任遵从《守则》及维护政府的开明问责，不应盲目跟从保险公司或公证行等商业机构的意见或建议。

未有妥善保养闭路电视系统

15. 闭路电视系统的正常运作，对屋村保安及处理市民查询和投诉等非常重要，但保养承办商因事涉商场的闭路电视系统未有发出提示讯号而未能及时察觉问题并进行维修。故此，房屋署及管理公司应研究如何改善该闭路电视系统的警示装置，避免再发生类似情况。

结论及建议

16. 综合以上所述，申诉专员认为投诉成立。

17. 申诉专员建议房屋署：

(1) 考虑逐项审视投诉人的要求，除非有符合《守则》第2部订明的拒绝理由，否则应向他披露所索取的资料；

(2) 加强职员培训，确保他们恪守《守则》的各项规定；以及

(3) 研究如何改善事涉商场闭路电视系统的警示装置，避免无法录影的情况再发生。

这宗个案显示部门
没有遵从《守则》的规定



地政总署 (Lands D)

个案编号：OMB 2015/1971(I) – 拒绝提供资料

投诉：不当地拒绝披露乡事委员会主席的姓名 – 成立

投诉内容

投诉人所居住的地区受地产发展计划影响，而有关发展商承诺兴建新渔民屋，以安置须搬迁的居民（「迁置计划」）。二〇〇七年，地政总署与发展商签订补充协议，减建新渔民屋的数量。二〇一三年，投诉人根据《公开资料守则》（「《守则》」），要求地政总署披露是哪位乡事委员会（「乡委会」）主席同意减建新渔民屋。

2. 然而，地政总署仅向他提供两位乡委会主席表示不反对迁置计划的函件复本，而其中一封函件上主席的个人资料已被删去。投诉人因此感到不满。

地政总署的解释

3. 地政总署解释，曾有两位乡委会主席（「甲先生」及「乙先生」）于二〇〇六年分别向该署发出函件（「函件1」及「函件2」），表示不反对迁置计划的位置和面积。地政总署认为，该两封函件涉及第三者资料，须先征求两位主席同意方可向投诉人提供。

涉及《公开资料守则》的个案撮要选录

4. 在取得甲先生同意后，地政总署向投诉人提供函件1。然而，乙先生已去世。该署认为，乙先生当年是在卸任乡委会主席后，以非公职人员身份发出函件2。由于他并没有授权该署公开函件的内容，而且他的亲属反对该署向投诉人提供函件2，故披露乙先生的资料或会侵犯其亲属的私隐。于是，该署根据《守则》第2.14(a)段及2.15段所订的理由(即第三者资料及个人私隐)，决定只提供已删去乙先生个人资料的函件2，以回应投诉人的要求。

本署的评论

5. 本署留意到，甲先生在函件1中表示，他在一九九五年至一九九九年担任主席期间，对迁置计划并无提出反对。然而，地政总署在二○○二年才界定合资格入住新渔民屋的居民所须符合的条件，并于其后按照有关条件减少建屋数量。换言之，在甲先生担任主席期间，减少建屋的建议尚未提出，函件1 根本上并非投诉人所索取的资料。

6. 至于函件2，虽然乙先生是在卸任后才向地政总署发出，但函件内容是说明他在任期间，他本人与乡委会对迁置计划并无提出反对，并在函件下款列明其前乡委会主席的身份。在此情况下，乙先生是以公职人员而非私人身份说明当年乡委会的意见，而地政总署在收到函件2后亦没有向乙先生明示或暗示不会公开其意见。本署认为，地政总署不应以「第三者资料」为由拒绝披露乙先生的姓名。

7. 此外，函件2 的内容不涉及乙先生的家庭情况或亲属的任何资料，对于地政总署认为披露资料或会侵犯乙先生亲属的私隐，本署实无法理解。

8. 地政总署理应向投诉人提供函件2的完整复本，而无须把乙先生的姓名保密。

结论及建议

9. 基于以上的分析，申诉专员认为投诉成立。

10. 申诉专员建议地政总署：

(1) 向投诉人提供函件2的完整复本；

(2) 为职员提供培训，以确保他们清楚了解及遵从《守则》的规定。

这宗个案显示部门无理拒绝提供资料

所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例

(1) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效率	
机构（个案编号）	行政改善措施
香港海关 (2014/0860)	就根据《商品说明条例》披露资料订定指引。
食物环境卫生署（「食环署」）(2014/3788)	向员工发出新指引，具体说明保护野生雀鸟的法例规定及程序。
食环署 (2014/4438)	向前线员工发出更清晰训令，以确保在处理有关冷气机滴水的投诉时进行必须的测试。
医院管理局（「医管局」）(2014/0859)	与两间大学达成共识，就临床医生如何决定个案的复杂程度订立一套标准，避免大学医生在提供私家诊症服务方面可能遇到的利益冲突情况。已制订个案分类临床指引，将于二〇一六年年中实施。
医管局 (2015/2399)	修订内部指引，提示病人联络主任在休假或离职前须交代工作安排。
房屋署 (2013/1118, 2013/1578)	就编配悬挂横额地点的制度发出新指引。
房屋署 (2015/3380)	发出指引，提示职员须妥善保存所有与公屋调迁申请有关的往来信件及所采取行动的记录。
香港房屋协会（「房协」）(2014/1836(R))	订定及公布一套新指引，以便更妥善地处理索取资料要求。
渗水投诉调查联合办事处（食环署及屋宇署）(2015/3042)	发出指引，提示职员向投诉人清楚解释不同部门在处理渗水投诉方面的职责及分工。
康乐及文化事务署（「康文署」）(2012/0709)	在审批租用场地举办指定活动的申请时，要求主办团体注意噪音水平，并须采取监控措施。
运输署 (2015/0117, 2015/0280)	就预约验车服务向所有指定车辆测试中心发出指引，以避免重复或无效预约。
运输署 (2015/1595)	就执行有关提供地址证明的要求（包括可接受为地址证明的文件类别）制定指引。
水务署 (2014/1644)	与地政总署协调安排如何发放有关兴建小型屋宇申请的「2002年协议」的内容重点。

所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例

(2) 改进跨部门的协调安排	
机构 （个案编号）	行政改善措施
地政总署 (2015/0901)	与香港警务处再次确定所作的安排，当发现政府土地上有弃置车辆严重阻塞交通或对市民及其他车辆构成即时危险时，会马上采取行动。各分区地政处在接到警方转介个案后，会到现场巡查。
运输署 (2014/3539)	检讨有关印制表格的安排。政府物流服务署同意每六个月分两批印制及运送每年所需的表格，以便更适时印制经更新／修订的表格。
运输署 (2015/0162)	就处理未经批准而在公共交通交汇处悬挂的横额与食环署制定协调措施，并探讨适当的法律工具，以便运输署采取执法行动。

(3) 改善处理市民查询／投诉的措施	
机构 （个案编号）	行政改善措施
机场管理局 （「机管局」） (2013/4752)	检讨并修订有关保留及取读闭路电视录像的政策，以便更妥善地处理关于在机场发生违规事件的投诉和举报。
香港海关 (2014/0860)	就处理有关保障消费者权益的投诉订定及公布新的服务承诺。
地产代理监管局 （「地监局」） (2012/5437)	• 定期期检讨处理投诉机制的改善措施，以确保措施有效落实。 • 检讨指引，以提高搜集证据程序的成效。 • 把调查个案所需时间纳入为衡量服务表现的一项因素。
食环署及屋宇署 (2015/1490A & B)	• 密切监察外判承办商的表现。 • 提示职员在发出「拟进入处所通知书」及「拟申请进入处所手令通知书」时须遵从既定的指引。 • 密切监察个案进度并告知投诉人最新情况。
医管局 (2015/2399)	• 设立「投诉及意见管理电子系统」以改善处理投诉的效率。 • 向投诉人发出暂复前，须由较高级职员覆核及签署，以确保复函的质素。
民政事务总署 (2014/4795)	就改善处理有关查核业主立案法团会议的委托文书的要求，征询专业及法律意见。
香港警务处 (2014/3196(I))	举办讲座，令职员更理解《公开资料守则》的要求，以便更妥善地处理市民的索取资料要求。
司法机构政务长 (2015/2238)	检讨处理市民来函的程序，并发出通告，提示所有职员必须适时跟进市民的查询。

(4) 改善客户服务的措施	
机构 （个案编号）	行政改善措施
教育局 (2014/3570A)	检讨工作程序，以确保更妥善地处理有关注册成为教师及幼儿工作员的申请。
房屋署 (2014/5377A)	就事涉屋邨停车位的抽签安排提供更清晰资讯。
渗水投诉调查联合办事处 （食环署及屋宇署） (2015/2555A & B)	利用先进科技（包括红外线造影及微波湿度造型技术）侦测渗水源头。
康文署 (2014/0901)	完成有关提升「康体通」场地预订系统的新电脑程式的可行性研究，现正申请拨款。
邮政署 (2015/2363)	加强内部监察，要求由高级人员监督寄往邮政信箱的挂号信件的处理过程。
运输署 (2015/0117, 2015/0280)	• 新设设立的车辆测试中心已投入服务，大大缩短预约验车服务的时间。 • 鼓励车辆测试中心在有需要时延长服务时间。 • 正筹划「网上预约车辆年检系统」，让车主可以透过「香港政府一站通」预约验车服务。
运输署 (2015/1595)	• 检讨工作方法，直接与执照／牌照持有人核实怀疑错误的地址。 • 在电脑资料库中加入备注，避免运输署及其他部门采用怀疑错误的地址。

(5) 加强规管及管制的措施	
机构 （个案编号）	行政改善措施
建筑署 (2014/2596)	提示职员为公厕的特别冲厕系统订定适当的维修策略。
屋宇署 (2013/2794A, 2013/2836A) （同类主题投诉）	对某寺庙内的非法骨灰龛场采取执法行动，并纠正违规情况。
卫生署 (2015/1301)	• 对在渡轮上违例吸烟的人士加强执法。 • 要求渡轮营办商督促船员请吸烟人士弄熄香烟，在显眼位置张贴更多「不准吸烟」标志，并增加在渡轮上广播「不准吸烟」信息的次数。 • 为船员举办讲座，令他们更熟悉相关法例。
地监局 (2012/5437)	评审地产代理牌照续期的准则已完成评估。
机电工程署 (2012/1442)	• 与食环署订立制度，每天核对冷气机系统损坏报告。 • 改善有关冷气机系统损坏的通报机制，以加快维修工作。
环境保护署 （「环保署」） (2014/4544B)	提示职员就怀疑非法排放污水的个案适时进行测试。
食环署 (2015/0656)	检讨内部指引，考虑就接到投诉后派职员检取食物样本的工作设定时限。
政府产业署 （「产业署」） (2015/0613)	• 提升电脑系统，就尚未完成处理的退还按金申请及其他工作（如租金检讨计划）定期发出提示及每月个案报告。 • 覆核所有已到期或已终止租约的个案，确保适时退还按金及采取跟进行动。 • 定期编制一览表，列出将于六个月后到期或终止的租约，以加强监察。
医管局 (2014/0859)	搜集有关大学及医管局医生的私家诊症收费模式资料，并每年在联络平台上发放，以作分享及交流之用。
房屋署 (2014/2264)	每两个月检查一次没有领取租约的记录，并把怀疑个案转介相关组别跟进。
房屋署 (2014/4012)	• 更密切地监察滥用商铺的问题，以及更严格执行租约条款。 • 改善巡查机制及记录系统，加强监察商铺的使用情况。 • 在审批商铺租户的装修申请时订明完工日期。

房屋署 (2015/0942(I))	为该署辖下一个商场的闭路电视系统加装讯号装置，在录影功能发生故障时向职员作出提示，以确保系统正常运作及有效监察商场内的情况。署方并已为职员提供有关新装置使用方法的培训。
地政总署 (2013/2794B, 2013/2836B) （同类主题投诉）	• 以更严谨的方式审批违规骨灰龛场申请规范化的个案。 • 修订《土地（杂项条文）条例》，提高非法占用政府土地的罚则。 • 采取土地管制行动，取缔一个占用政府土地的违规骨灰龛场及纠正违规问题。
运输署 (2014/2432A, 2014/3317B, 2014/3724A)	在「淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」的表格内加入声明，并要求申请人签署确认明白和接受该计划的条款及条件。
运输署 (2015/0117, 2015/0280)	• 定期以电话方式作突击检查，以确保所有指定车辆测试中心均按照规定程序处理预约，防止重复或无效的预约。 • 对不按程序办事的测试中心发出警告信。 • 每半年一次与车辆测试中心代表开会，藉此加强沟通。
运输署 (2015/1595)	• 加强执行提供地址证明的规定，未能提供地址证明的申请一般不会接受。 • 若是酌情先处理申请而容许申请人稍后补交地址证明，电脑系统会发信提醒申请人须在 14 天内提交地址证明。
运输署 (2015/2103)	要求渡轮营办商每月提交服务延误的记录。

(6) 订立更清晰合理的规则及收费

机构 （个案编号）	行政改善措施
康文署 (2012/0709)	对没有遵从该署预订程序及指引的人士施加更严厉的惩罚。
个人资料私隐专员 (2015/0922)	就有关个人资料私隐专员公署须于45天内通知投诉人该署会否正式跟进其投诉的法例规定，为职员制定内部程序及安排，以提示及确保他们遵从有关规定。

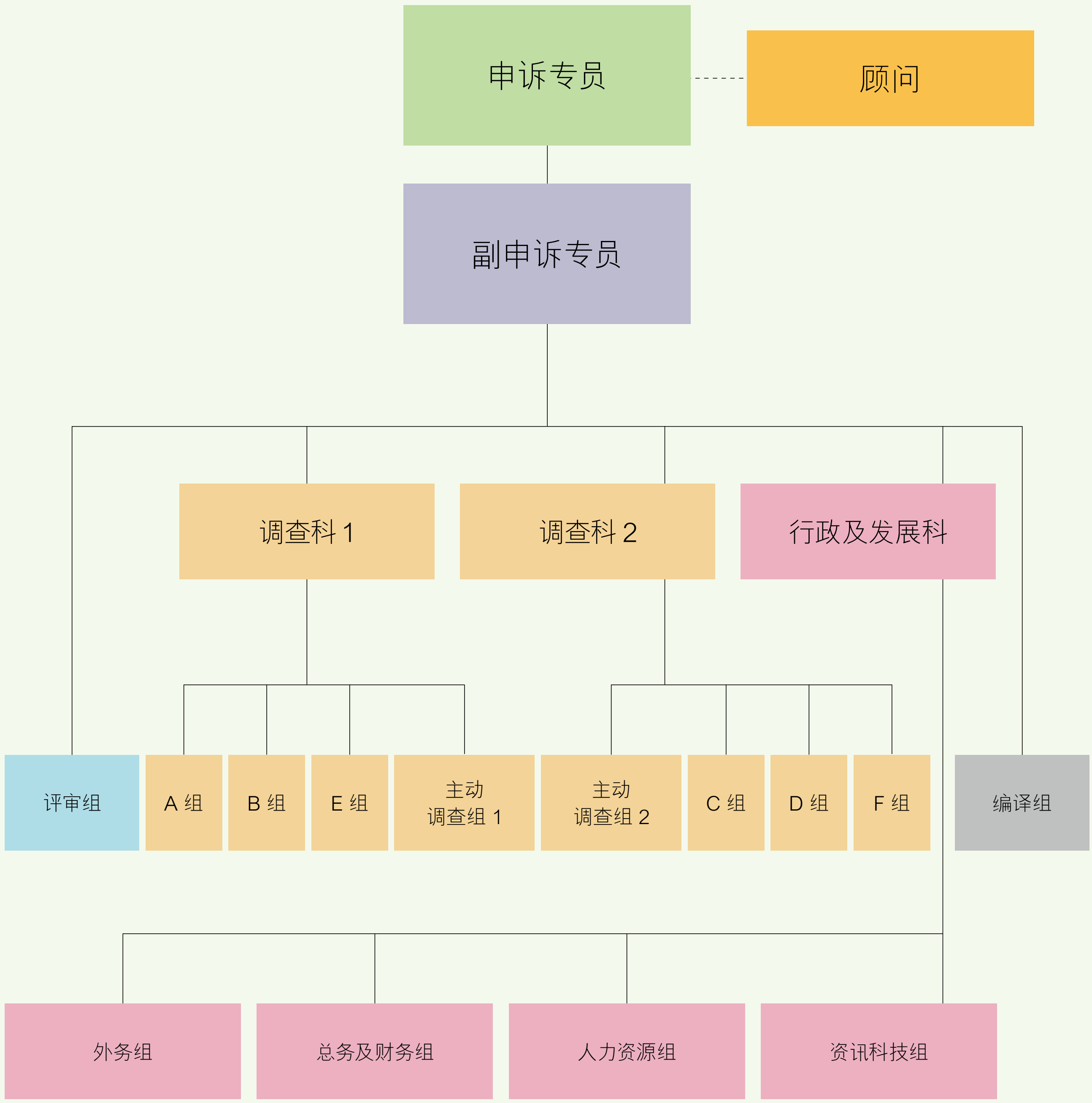
所涉机构在本署进行查讯或调查后采取的改善措施实例

(7) 为市民提供更适时和更清晰的资料	
机构 （个案编号）	行政改善措施
环保署 (2014/2432B, 2014/3317A, 2014/3724B)	• 向合资格车主发出通知信，提醒他们注意有关「淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」的规定。 • 为已登记的拆车商举办简介会，让他们更了解该计划的规定。 • 提供更详细解释，说明为何该署不能酌情再次考虑被拒绝的申请。
食环署 (2015/1990)	在「终止租约通知书」上使用更清晰的字句，以免引起误会。
医管局 (2014/0859)	应病人要求，提供大学及医管局医生的私家诊症收费模式资料，以提高透明度。
医管局 (2014/1815(R))	• 在「索取资料申请表格」上提供联络电话号码。 • 在更多公立医院网站上提供医管局《公开资料守则》网页的连结。
房屋署 (2015/0840)	在根据「屋邨管理扣分制」向公屋租户发出的通知书上，以更清晰字句说明所扣分数的有效期。
房屋署 (2015/1633)	修订该署的「更改资料表格」，为公屋申请人提供更清晰的资料及指示。
入境事务处 (2015/3129)	公布有关非本地毕业生申请签证所需审批时间的资料。
康文署 (2012/1591)	向公众披露更多有关预订演艺场地的评审准则的资料。
规划署 (2014/5650)	向城市规划委员会提交报告，以便采取改善措施：在翻译会议记录期间，可为市民提供录音记录。
运输署 (2014/2432A, 2014/3317B, 2014/3724A)	在「淘汰欧盟四期以前柴油商业车辆特惠资助计划」的申请表上提供更多资料（例如申请资格、申请手续及规定），并加入提交申请核对表。
运输署 (2015/0117, 2015/0280)	• 在「香港政府一站通」的搜寻器中加入更多关键字，方便市民登入相关网页，查阅所有指定车辆测试中心的可供预约时段。 • 加强宣传相关网页。 • 容许 1823 把有关测试中心可供预约时段的查询转介运输署跟进。 • 加强宣传，提醒车主须提早预约验车。
运输署 (2015/1595)	• 加强宣传，提醒申请人必须提供地址证明，以及欠缺地址证明的后果。 • 在相关申请表及运输署网页上，加入有关申请时须提供地址证明的提示字句。
运输署 (2015/2006)	修订有关车辆牌照剩余有效期可获退款的通知信，以免引起误会。

水务署 (2014/3310)	因用水量过高／过低而启动查察机制时，即时向登记用户发出警告通知。

(8) 员工培训	
机构 （个案编号）	行政改善措施
机管局 (2013/4752)	提供职员培训，鼓励他们以正面态度处理查询及投诉。
屋宇署 (2015/0605)	加强职员培训，以确保他们按照服务承诺处理查询及投诉。
民航处 (2014/3973(I))	为职员提供有关《公开资料守则》的培训。
地监局 (2012/5437)	为新入职及现职调查人员举办入职培训及定期复修课程，以提升他们处理投诉的专业水平。
产业署 (2015/0613)	• 为职员举办讲座，简介电脑系统的新功能。 • 举办三次讲座，加强职员对监督责任、处理投诉、操守及纪律等课题的认识，并阐述《公开资料守则》及《个人资料（私隐）条例》下的其他规定。
医管局 (2015/3582)	加强对诊所职员及病人联络主任的培训，以确保他们了解如何处理「综合社会保障援助计划」受助人付款的程序，并全面按照程序办事。
房屋署 (2013/1118, 2013/1578)	为前线职员举办培训工作坊，加强他们对如何处理展示宣传品申请的认识。
房屋署 (2015/0942(I))	• 再次传阅《公开资料守则》，以提示职员在处理市民的索取资料要求时须遵从有关规定。 • 加强职员培训课程的内容，增添有关遵从《守则》的环节。
房协 (2014/1836(R))	为职员提供培训，以确保他们按照新指引妥善处理索取资料要求。
邮政署 (2015/2363)	提示职员在处理索取资料要求时，须向适当的人员征询意见。
运输署 (2014/2640)	举办工作坊，加强职员在处理及回复投诉方面的技巧。
运输署 (2015/0117, 2015/0280)	为新设立的车辆测试中心的认可车辆测试员安排培训课程。
运输署 (2015/3078(I))	加强职员培训，讲解有关如何根据《公开资料守则》处理索取资料要求。

申诉专员公署组织图


申诉专员
顾问
副申诉专员
调查科 1
调查科 2
行政及发展科
评审组
A 组
B 组
E 组
主动
调查组 1
主动
调查组 2
C 组
D 组
F 组
编译组
外务组
总务及财务组
人力资源组
资讯科技组

顾问名单

范畴	顾问
会计	蔡永忠先生，JP
工程及测量	何钟泰博士、工程师，SBS, MBE, SB St J, JP
	梁广灏工程师，SBS, OBE, JP
	陈旭明测量师
	陈志超工程师，SBS
	陈嘉正博士、工程师，BBS, JP *(已于2015年7月31日离任)*
	熊永达博士，MH
法律	王沛诗女士，JP
	梁伟文先生，SC
	陈文敏教授，SC
	戴耀廷博士，MH
	Anne Scully-Hill 教授
	Stephen Thomson 教授
医务及护理	曾繁光医生
	邓惠琼教授，SBS, JP
	赖锦玉教授
	卢宠茂教授，JP
	钱惠堂教授
社会工作及更生事务	方敏生教授，BBS, JP
	吴宏增先生
	马丽庄教授，JP
	陈丽云教授，JP

* 姓名以繁体字笔划序

申诉专员公署的访客

日期	访客
2015年4月23日	佛山市人力资源和社会保障局及佛山市社会保险基金管理局代表团（由香港理工大学安排）
2015年4月28日	青海省公务员和专业人士（公共财政管理）赴港培训班（由香港金融管理学院安排）
2015年5月12日	澳门特别行政区廉政专员张永春先生及其代表团
2015年5月14日	中央纪委监察部国际合作局局长（副部级）傅奎先生及其代表团
2015年5月14日	肯尼亚律政司及司法部办公室代表团
2015年6月3日	新疆维吾尔自治区公务员能力建设赴港培训班（由香港金融管理学院安排）
2015年6月4日	内蒙古自治区第二十八期中青年干部培训班（由香港公共行政学院安排）
2015年6月9日	2014-2015年度内地法律工作人员普通法训练计划（由律政司安排）
2015年6月30日	澳门特别行政区廉政公署代表团
2015年7月13日	台湾监察院代表团
2015年7月17日	全国港澳研究会中青年学者港澳政治法律研修班（由香港公共行政学院安排）
2015年7月29日	全国港澳研究会中青年学者港澳社会与公共行政研修班（由香港公共行政学院安排）
2015年7月30日	贵州省依法行政能力提升专题培训第一期（由香港金融管理学院安排）
2015年7月30日	贵州省依法行政能力提升专题培训第二期（由香港金融管理学院安排）
2015年8月27日	深圳市监察局代表团（由职业训练局安排）
2015年9月11日	深圳市编制办公室代表团（由职业训练局安排）
2015年9月15日	贵州省人力资源开发及管理专题培训班（由香港金融管理学院安排）
2015年9月17日	中国银行业监督管理委员会代表团（由香港金融管理局安排）
2015年9月25日	西藏自治区人力资源开发和劳动就业服务专题赴港培训班（由香港金融管理学院安排）
2015年10月13日	贵州省行政改革与法治政府建设专题培训班（由香港金融管理学院安排）
2015年10月26日	第四届公共法律行政人员培训课程代表团（由泰国国务院办公厅安排）

日期	访客
2015年10月30日	贵州省现代社会管理专题培训班(由香港金融管理学院安排)
2015年11月4日	深圳市宝安区监察局代表团(由职业训练局安排)
2015年11月5日	贵州省廉政建设与行政监察专题培训班(由香港金融管理学院安排)
2015年11月17日	福建省编制办公室赴港专题培训班(由香港金融管理学院安排)
2015年11月18日	第十三届贪污研究深造证书课程(由香港大学专业进修学院安排)
2015年11月19日	深圳市纪律检查委员会代表团(由职业训练局安排)
2015年12月9日	贵州省政府管理创新与服务型政府建设专题赴港培训班(由文汇报安排)
2015年12月14日	天津市监察局代表团(由津联集团安排)
2016年1月20日	韩国国民大学学生(由香港城市大学安排)
2016年1月21日	最高人民法院访问团(由政府新闻处安排)
2016年1月27日	最高人民检察院法律政策研究室主任万春先生(由政府新闻处安排)
2016年3月17日	巴基斯坦联邦申诉专员M Salman Faruqui先生及巴基斯坦驻港总领事Ghufran Memon先生
2016 年3月30日	印尼国家公共行政学院代表团





香港申诉专员年报 • 2016 年

财务报表

截至二〇一六年三月三十一日止年度

独立核数师报告
致申诉专员
（根据《申诉专员条例》于香港成立）

本核数师（以下简称「我们」）已审计列载于第3至22页申诉专员的财务报表，此财务报表包括于二〇一六年三月三十一日的资产负债表、截至该日止年度的收支结算表、全面收益表、资金状况变动表和现金流量表，以及主要会计政策概要及其他附注解释资料。

申诉专员就财务报表须承担的责任

申诉专员须负责根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》拟备真实而中肯的财务报表，并对其认为为使财务报表的拟备不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述所必须的内部控制负责。

核数师的责任

我们的责任是根据我们的审计对该等财务报表发表意见。我们是按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员报告。除此以外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不就本报告的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

我们已根据香港会计师公会颁布的《香港审计准则》进行审计。该等准则要求我们遵守道德规范，并规划及执行审计，以对财务报表是否不存在任何重大错误陈述获取合理保证。

审计涉及执行程序以获取有关财务报表所载金额及披露资料的审计凭证。所选定的程序取决于核数师的判断，包括评估由于欺诈或错误而导致财务报表存在重大错误陈述的风险。在评估该等风险时，核数师考虑与该机构拟备真实而中肯的财务报表相关的内部控制，以设计适当的审计程序，但目的并非对机构内部控制的有效性发表意见。审计亦包括评价申诉专员所采用会计政策的恰当性及作出会计估计的合理性，以及评价财务报表的整体列报方式。

我们相信，我们所获得的审计凭证能充足和适当地为我们的审计意见提供基础。

独立核数师报告（续）
致申诉专员
（根据《申诉专员条例》于香港成立）

意见

我们认为，该等财务报表已根据《香港财务报告准则》真实而中肯地反映申诉专员于二〇一六年三月三十一日的财务状况及截至该日止年度的盈余及现金流量。

毕马威会计师事务所
执业会计师

香港中环
遮打道10号
太子大厦8楼

二〇一六年五月十六日

2

收支结算表
截至二〇一六年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2016	2015
收入			
政府资助金	4	$ 111,221,000	$ 107,123,357
递延政府资助金之摊销	4	1,814,220	1,814,220
银行存款之利息收入		3,795,897	5,783,332
其他收入		39,340	354
		$ 116,870,457	$ 114,721,263
支出			
营运开支	5	(112,723,202)	(105,193,915)
年度盈余		$ 4,147,255	$ 9,527,348

全面收益表
截至二〇一六年三月三十一日止年度

申诉专员在所列报的两个年度期内，除「年度盈余」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「年度盈余」相同，因此，本财务报表没有另行编制全面收益表。

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

资产负债表
于二〇一六年三月三十一日
（所有数额均以港元为单位）

	附注	2016	2015
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	8	$ 71,976,942	$ 74,949,577
按金及预付款项 – 非流动部分		3,278,453	–
		$ 75,255,395	$ 74,949,577
流动资产			
按金及预付款项 – 流动部分		$ 7,763,547	$ 908,158
应收利息		946,185	2,782,282
原定三个月以上到期之定期存款		319,133,000	342,661,000
现金及现金等价物	9	29,205,273	10,528,086
		$ 357,048,005	$ 356,879,526
资产总额		$ 432,303,400	$ 431,829,103
负债			
非流动负债			
应付约满酬金 – 非流动部分	10	$ 4,207,337	$ 4,365,340
递延政府资助金 – 非流动部分	4	64,343,098	66,157,318
		$ 68,550,435	$ 70,522,658
流动负债			
其他应付款项及应计费用		$ 2,473,003	$ 3,955,512
应付约满酬金 – 流动部分	10	6,745,572	6,963,798
递延政府资助金 – 流动部分	4	1,814,220	1,814,220
		$ 11,032,795	$ 12,733,530
负债总额		79,583,230	83,256,188

4

资产负债表(续)
于二〇一六年三月三十一日
(所有数额均以港元为单位)

	附注	2016	2015
资金			
累计资金		**$ 352,720,170**	$ 348,572,915
资金总额		**$ 352,720,170**	$ 348,572,915
资金及负债总额		**$ 432,303,400**	$ 431,829,103

申诉专员已于二〇一六年五月十六日批准及授权刊发。

刘燕卿女士
申诉专员

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

资金状况变动表
截至二〇一六年三月三十一日止年度
(所有数额均以港元为单位)

	累计资金
于二〇一四年四月一日之结余	$ 339,045,567
二〇一四/二〇一五年度资金状况变动:	
年度盈余及全面收益总额	9,527,348
于二〇一五年三月三十一日及二〇一五年四月一日之结余	$ 348,572,915
二〇一五/二〇一六年度资金状况变动:	
年度盈余及全面收益总额	4,147,255
于二〇一六年三月三十一日之结余	$ 352,720,170

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表
截至二〇一六年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2016	2015
营运活动			
年度盈余		**$ 4,147,255**	$ 9,527,348
调整：			
利息收入		**(3,795,897)**	(5,783,332)
折旧	5	**3,596,812**	3,523,872
递延政府资助金之摊销		**(1,814,220)**	(1,814,220)
处置物业、机器及设备之（得益）／损失		**(68,492)**	52
营运资金变动前之营运盈余		**$ 2,065,458**	$ 5,453,720
按金及预付款项		**(10,133,842)**	$ (236,769)
其他应付款项及应计费用（减少）／增加		**(1,482,509)**	625,167
应付约满酬金（减少）／增加		**(376,229)**	2,934,651
营运活动产生之现金净额		**$ (9,927,122)**	$ 8,776,769
投资活动			
收取利息		**$ 5,631,994**	$ 5,427,867
购置物业、机器及设备所付款项		**(1,152,685)**	(1,668,978)
处置物业、机器及设备所得款项		**597,000**	–
原定三个月以上到期之定期存款增加		**(319,133,000)**	(342,661,000)
原定三个月以上到期之定期存款到期		**342,661,000**	331,497,500
投资活动运用之现金净额		**$ 28,604,309**	$ (7,404,611)

7

现金流量表(续)
截至二〇一六年三月三十一日止年度
(所有数额均以港元为单位)

	附注	2016	2015
现金及现金等价物净增加		$ 18,677,187	$ 1,372,158
年初之现金及现金等价物	9	10,528,086	9,155,928
年末之现金及现金等价物	9	$ 29,205,273	10,528,086

第9至22页之附注为本财务报表的整体部分。

财务报表附注

（所有数额均以港元为单位）

1 申诉专员的概况

申诉专员于二○○一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册地址为香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的《香港财务报告准则》(此统称包括适用的个别《香港财务报告准则》、《香港会计准则》及诠释)，以及《香港公认会计准则》而编制。申诉专员采纳的主要会计政策概述如下。

香港会计师公会已颁布若干项新订及经修订的《香港财务报告准则》，并在申诉专员当前的会计年度首次生效或可提早采纳。该等发展对申诉专员当前或过往期间已编制或列报的营运及财务状况并无实质影响，而申诉专员亦没有采纳任何在当前的会计年度尚未生效的新准则或诠释（参见附注15）。

(b) 财务报表编制基准

本财务报表以历史成本作为计量基准而编制。

在编制符合《香港财务报告准则》的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

管理层会不断检讨各项估计及相关假设。如果会计估计的修订仅影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或如果会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

申诉专员在应用《香港财务报告准则》时所作出对财务报表及估计不确定的主要因素有重大影响的判断，于附注3内论述。

2 主要会计政策(续)

(c) 物业、机器及设备

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后列帐。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩余价值(如有的话)后,按预计可使用年期以直线法冲销其成本,计算方法如下:

–	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	按租赁的剩余租期
–	建筑物	40年
–	租赁物业装修	10年
–	办公室家具	5年
–	办公室设备	5年
–	电脑设备	4年
–	车辆	5年

进行中的建筑项目不会为折旧预留准备金,直至有关资产已大体完成及可供使用。

资产的可使用年期及其剩余价值(如有的话)会每年检讨。

管理层会在每个结算日检讨物业、机器及设备的帐面金额有否出现减值迹象。当资产或所属的现金产生单位的帐面金额高于可收回数额时,便会在收支结算表内确认减值亏损。资产或所属的现金产生单位的可收回数额,是以公允价值减处置费用及使用值两者中较高者计算。在评估使用值时,估计未来现金流量会按除税前贴现率折让至现值,而该贴现率应足以反映市场当时所评估的货币时间价值与有关资产的独有风险。假如用以厘定可收回数额的估计基准出现正面的变化,有关的减值亏损便会拨回。

处置或出售任何物业、机器及设备所产生的损益,以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定,并依处置或出售日期在收支结算表内确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(d) 租赁资产

申诉专员若确定某项安排（包括一项或多项交易）涉及在某段协议期间内转让一项或多项特定资产的使用权，以换取一笔或多笔付款，则该项安排即属租赁或包含租赁。此项确定是以对其实质内容所作的评估为准，不论有关安排是否以租赁的法律形式作出。

(i) 申诉专员的租赁资产分类

关于申诉专员以租赁方式持有的资产，如租赁使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员，有关的资产会归类为以融资租赁持有； 如租赁不会使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员，则会归类为营运租赁。

(ii) 以融资租赁取得的资产

假如申诉专员透过融资租赁取得资产的使用权，该等资产会以代表租赁资产的公允价值或最低租赁付款现值（以较低者为准）的数额，确认为物业、机器及设备，而相应负债则于扣除融资费用后列为融资租赁债务。折旧是按于有关租赁期冲销资产成本的比率计算，或假如申诉专员将相当可能取得资产的拥有权，则按附注2(c)所列资产的可使用年期计算。减值亏损会根据附注2(c)载列的会计政策入帐。

(iii) 营运租赁费用

假如申诉专员透过营运租赁可使用其他资产，则根据租赁所支付的款项会在租赁期涵盖的会计年度内，以等额分期在收支结算表内列支，除非另有基准更能代表来自租赁使用该资产的利益模式。营运租赁所获得的优惠，均在收支结算表内确认为租赁净付款总额的组成部分。

(e) 应收款项

应收款项按公允价值初始确认，其后以实际利率法按摊销成本减去呆坏帐减值准备后列帐，但假如贴现影响并不重大则除外。在如此情况下，应收款项会按成本减去呆坏帐减值准备后列帐。

2 主要会计政策（续）

(e) 应收款项（续）

呆坏帐的减值亏损在有客观的减值证据时确认，并按金融资产的帐面金额与以资产原来实际利率贴现的预计未来现金流量（假如贴现的影响重大）之间的差额计量。客观的减值迹象包括申诉专员注意到可影响资产的预计未来现金流量的事件的可观察数据，例如债务人出现重大的财政困难。

对于可收回性成疑但并非可能性极低的应收款项，其减值亏损会以准备帐来记录。当申诉专员认为收回的可能性极低时，被视为不可收回的数额便会直接从应收款项撇销，而与该债项有关的任何数额亦会拨回。其后收回早前已计入准备帐的数额会在准备帐拨回。准备帐的其他变动和其后收回早前直接撇销的数额，均会在收支结算表内确认。

(f) 其他应付款项及应计费用

其他应付款项及应计费用按公允价值初始确认，随后按摊销成本列帐。假如贴现影响并不重大，则会按成本列帐。

(g) 现金及现金等价物

现金及现金等价物包括银行存款及库存现金、存放于银行和其他金融机构的活期存款，以及短期和高流动性的投资。这些投资一般在购入后三个月内到期，可以随时换算为已知的现金额，而且价值变动方面的风险不大。

(h) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费及申诉专员提供的非金钱性雇员福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累计。倘若延期支付或清缴款项而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

根据香港《强制性公积金计划条例》的规定向强制性公积金（「强积金」）所作的供款，均于产生时在收支结算表内列作支出。

2 主要会计政策（续）

(i) 准备金及或有负债

申诉专员假如须就已发生的事情承担法律或推定义务，而履行该义务预期可能导致含有经济效益的资源外流，并且可作可靠的估计，便会就该时间或数额不定的负债提拨准备。假如货币时间价值重大，则准备金会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低，或是无法对有关数额作出可靠的估计，该义务便会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎未来会否发生某项或某些事情才能确定存在与否的义务，亦会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。

(j) 收入确认

收入按已收取或应收的报酬的公允价值计算。倘若有经济效益的资源可能流入至申诉专员，而收入及支出（如适用）能够作可靠的计算时，有关收入将在收支结算表内确认为：

(i) 政府资助金

一笔无条件限制的政府资助金于可收取时会在收支结算表内确认为收入。其他的政府资助金于有理由确信将会收取，而申诉专员亦将会符合各项附带条件时，便会初始在资产负债表确认入帐。补偿申诉专员开支的资助金，会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的资助金，会列作递延政府资助金记入资产负债表，并按照附注2(c)所列的折旧政策的基准，按相关资产的租赁年期或可使用年期在收支结算表内确认入帐。

(ii) 利息收入

利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(iii) 其他收入

其他收入按应计制确认入帐。

2 主要会计政策(续)

(k) 关联人士

(a) 任何人士或其直系亲属与申诉专员相关联，假如该人士或其直系亲属：

(i) 可控制或共同控制申诉专员；

(ii) 对申诉专员有重大影响力；或

(iii) 是申诉专员的主要管理层成员。

(b) 假如下述任何情况适用，则某实体与申诉专员相关联：

(i) 该实体与申诉专员是同一集团的成员(即每一主体、附属机构及同集团附属机构相互有关联)。

(ii) 某一实体是另一实体的联属机构或联办机构(或另一实体所属集团成员的联属机构或联办机构)。

(iii) 两个实体都是相同第三方的联办机构。

(iv) 某一实体是第三方的联办机构，而另一实体是第三方的联属机构。

(v) 该实体是为申诉专员或申诉专员关联实体的雇员而设的聘用期结束后福利计划。

(vi) 该实体受附注2(k)(a)所述的人士所控制或共同控制。

(vii) 附注2(k)(a)(i)所述的人士对该实体有重大影响或是该实体(或其主体)的主要管理层成员。

(viii) 该实体或其所属集团内任何人士向申诉专员提供主要管理层成员的服务。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，可能影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 会计判断及估计

在应用申诉专员的会计政策时，申诉专员已作出下列会计判断：

折旧

物业、机器及设备是按估计可使用年期以直线法折旧，但进行中的建筑项目则除外。申诉专员每年检讨估计可使用年期，以厘定列入该年度期内的折旧开支数额。可使用年期是根据申诉专员就同类资产的过往经验，并考虑预期的科技发展而作估计。假如先前的估计有重大改变，则未来期间的折旧开支会作调整。

4 政府资助金及递延政府资助金

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。

递延政府资助金是作为预付租赁费用及购置建筑物之用的政府拨款。递延政府资助金之摊销，是按预付租赁费用以融资租赁持有作自用的批租土地权益的租约期（54年）及建筑物的可使用年期（40年），按照附注2(c)及2(j)(i)载列的会计政策以直线法计算确认入帐。

于二〇一六年三月三十一日计算，预计递延政府资助金之摊销如下：

	2016	2015
一年内并包括在流动负债之内	$ 1,814,220	$ 1,814,220
一年后并包括在非流动负债之内	64,343,098	66,157,318
	$ 66,157,318	$ 67,971,538

5 营运开支

	2016	2015
雇员福利开支（附注6）	$ 94,810,160	$ 85,905,105
物业、机器及设备折旧（附注8）	3,596,812	3,523,872
差饷及管理费	3,099,129	2,834,251
停车位之营运租赁租金	91,200	91,200
核数师酬金	79,600	77,300
宣传广播开支	6,250,000	8,417,463
其他开支	4,796,301	4,344,724
	$ 112,723,202	$ 105,193,915

6 雇员福利开支

	2016	2015
薪金及津贴	$ 82,608,554	$ 75,197,421
约满酬金	8,150,282	7,168,661
退休保障费用 – 强积金计划	2,365,033	1,948,447
未放取之年假	165,035	123,838
其他雇员福利开支	1,521,256	1,466,738
	$ 94,810,160	$ 85,905,105

7 主要管理层薪酬

	2016	2015
短期雇员福利	$ 15,002,925	$ 14,033,933
聘用期结束后福利	1,999,129	1,858,169
	$ 17,002,054	$ 15,892,102

8 物业、机器及设备

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	进行中的建筑项目	总计
成本：									
于2014年4月1日	$74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,207,096	$ 686,923	$ 1,541,858	$ 3,704,477	$ 1,064,771	$ 1,457,095	$ 115,362,220
增添	–	–	318,274	122,862	14,465	1,213,377	–	–	1,668,978
转移	–	–	–	–	–	1,457,095	–	(1,457,095)	–
处置	–	–	–	(395)	(4,826)	(340,839)	–	–	(346,060)
于2015年3月31日	$74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,525,370	$ 809,390	$ 1,551,497	$ 6,034,110	$ 1,064,771	$ –	$ 116,685,138
累计折旧：									
于2014年4月1日	$16,851,804	$ 5,062,438	$ 12,383,975	$ 534,140	$ 760,216	$ 2,741,250	$ 223,874	$ –	$ 38,557,697
年内支出	1,394,220	420,000	377,370	55,705	194,355	901,780	180,442	–	3,523,872
处置后拨回	–	–	–	(395)	(4,826)	(340,787)	–	–	(346,008)
于2015年3月31日	$18,246,024	$ 5,482,438	$ 12,761,345	$ 589,450	$ 949,745	$ 3,302,243	$ 404,316	$ –	$ 41,735,561
帐面净值：									
于2015年3月31日	$56,653,976	$ 11,317,562	$ 2,764,025	$ 219,940	$ 601,752	$ 2,731,867	$ 660,455	$ –	$ 74,949,577

17

8 物业、机器及设备(续)

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	进行中的建筑项目	总计
成本:									
于2015年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,525,370	$ 809,390	$1,551,497	$6,034,110	$1,064,771	$ –	$ 116,685,138
增添	–	–	200,360	14,509	80,680	162,135	695,001	–	1,152,685
处置	–	–	–	(5,022)	(20,630)	(38,032)	(884,971)	–	(948,655)
于2016年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,725,730	$ 818,877	$1,611,547	$6,158,213	$ 874,801	$ –	$ 116,889,168
累计折旧:									
于2015年4月1日	$ 18,246,024	$ 5,482,438	$ 12,761,345	$ 589,450	$ 949,745	$3,302,243	$ 404,316	$ –	$ 41,735,561
年内支出	1,394,220	420,000	406,979	66,090	195,951	969,244	144,328	–	3,596,812
处置后拨回	–	–	–	(4,988)	(19,865)	(38,033)	(357,261)	–	(420,147)
于2016年3月31日	$ 19,640,244	$ 5,902,438	$ 13,168,324	$ 650,552	$1,125,831	$4,233,454	$ 191,383	$ –	$ 44,912,226
帐面净值:									
于2016年3月31日	$ 55,259,756	$ 10,897,562	$ 2,557,406	$ 168,325	$ 485,716	$1,924,759	$ 683,418	$ –	$ 71,976,942

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

9 现金及现金等价物

	2016	2015
银行现金	$ 29,202,568	$ 10,523,086
库存现金	2,705	5,000
	$ 29,205,273	$ 10,528,086

10 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的10%至25%（二〇一五年：10%至25%）不等，但扣除雇主的强积金供款。

11 税项

根据《申诉专员条例》附表1A第5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》征收的税项。

12 承担

(a) 于二〇一六年三月三十一日尚未履行而没有在财务报表中反映的资本承担额如下：

	2016	2015
已订约	$ –	$ 187,153

(b) 于二〇一六年三月三十一日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

	2016	2015
于一年内缴付	$ 7,600	$ 7,600

13 累计资金管理

申诉专员在管理累计资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的对累计资金的要求。

14 金融风险管理及金融工具的公允价值

风险管理由会计部根据申诉专员核准的政策执行。会计部与营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员就整体的风险管理订定书面准则，例如利率风险、金融工具的运用，以及额外流动资金的投资方式。

申诉专员所涉及的信贷风险、资金周转风险、利率风险及货币风险如下：

(a) 信贷风险

申诉专员的信贷风险主要源自定期存款和现金及现金等价物。申诉专员已订定信贷政策，并持续监察这方面涉及的信贷风险。

现金存放于信贷评级稳健的金融机构，以尽量减低信贷风险。

信贷风险额上限为资产负债表内各项金融资产的帐面金额。申诉专员并无提供任何会使其涉及信贷风险的担保。

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

下表列载申诉专员的财务负债在结算当日之剩余合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

	2016				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	**$ 6,745,572**	**$ 2,069,235**	**$ 2,138,102**	**$ 10,952,909**	**$ 10,952,909**
其他应付款项及应计费用	**2,473,003**	**–**	**–**	**2,473,003**	**2,473,003**
	$ 9,218,575	**$ 2,069,235**	**$ 2,138,102**	**$ 13,425,912**	**$ 13,425,912**

14 金融风险管理及金融工具的公允价值（续）

(b) 资金周转风险（续）

	2015				
	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ 6,963,798	$ 3,637,037	$ 728,303	$11,329,138	$11,329,138
其他应付款项及应计费用	3,955,512	–	–	3,955,512	3,955,512
	$10,919,310	$ 3,637,037	$ 728,303	$15,284,650	$15,284,650

(c) 利率风险

利率风险指金融工具的价值因市场利率调整而浮动的风险。申诉专员所涉及的利率风险只有按市场利率计息的银行结余。

敏感度分析

估计假如利率整体上升／下跌100个（二〇一五年：100个）基点，而其他变数均维持不变，则申诉专员的盈余及累积资金于二〇一六年三月三十一日便会增加／减少约3,483,000元（二〇一五年：3,531,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率变动在结算当日已出现，并已应用到同日可能导致申诉专员涉及利率风险的金融工具内。100个基点的升跌，是管理层评估该结算日至下年度结算日期间可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与二〇一五年相同。

(d) 货币风险

申诉专员的所有交易均以港元计算，故不涉及任何货币风险。

(e) 公允价值衡量

申诉专员的金融工具以成本或摊销成本入帐的帐面金额，与其于二〇一六年及二〇一五年三月三十一日的公允价值并无重大差异。

15 截至二〇一六年三月三十一日止年度已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表刊发日期止，香港会计师公会已颁布多项修订及新准则，但在截至二〇一六年三月三十一日止年度尚未生效，本财务报表亦没有采纳该等修订及新准则。

申诉专员现正评估该等修订于初次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员认为，采纳该等修订不大可能对申诉专员的财务报表构成重大影响。

用语词汇

投诉

投诉是一项具体指称，投诉人指某些不当行为、不合理行动、不妥善的决定或程序令其受到影响，并感到不满或受屈。

投诉人的同意

投诉人须表明同意申诉专员复制其投诉内容及任何其他资料（包括其个人资料），转交任何有关人士／机构跟进；而任何有关人士／机构可向申诉专员提供投诉人的个人及其他相关资料，以便申诉专员处理其投诉。投诉人亦可表明不同意本署向被投诉机构披露其身份。然而，在此情况下，申诉专员便可能难以全面地处理其投诉，甚或无法处理。

主动调查

指尽管没有接到投诉，但本署基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常针对某些涉及行政体制的事宜或受市民关注的课题。

查询

指市民要求本署提供资料或意见。

全面调查

指深入的查讯，通常就较复杂或性质严重的投诉展开调查。如认为有需要，本署在完成全面调查后会提出改善建议或补救措施。

未有定论

是本署就投诉或当中某个投诉点进行全面调查后所作结论的类别。申诉专员在完成调查后认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉或投诉点是否成立而下结论。

查讯

是本署处理一般性质的投诉个案时采用的程序，旨在较迅速地解决投诉事宜。在适当情况下，我们会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。本署会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或本署所搜集的证据。在完成对投诉的查讯后，本署会把结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。若认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

调查

指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

行政失当

行政失当在《申诉专员条例》中已有定义，基本上是指机构行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

调解

投诉人与被投诉机构在自愿的情况下，同意以会面或电话方式讨论投诉个案，寻求双方均愿意接受的解决方法。本署的调查主任会以中立调解员的身份，促使双方达成和解。

投诉事项不在本署职权范围内

指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的机构或行动。

受条文所限不得调查

指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

成立、部分成立和不成立

均属本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或决定。

投诉不成立，但机构另有缺失

是本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映投诉人所提出的投诉虽然不成立，但申诉专员却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。

投诉已撤回

指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能继续跟进个案。



投诉人约章

本署竭诚为市民提供优质服务。为充分履行职务，本署与投诉人订立以下约章：

本署的承诺

- 专业、公正及有效率地处理投诉
- 适时知会投诉人查讯的进度及结果
- 清楚解释本署的决定
- 保障投诉人的私隐
- 对市民有礼及尊重

投诉人若不满意查讯结果，可来函本署及提出理据要求覆检个案。若对个别职员或服务有任何意见，可向本署总行政主任提出。本署会秉持专业公正的精神跟进个案。

投诉人的责任

- 清楚说明投诉事项
- 适时提供真确的资料
- 配合查讯工作
- 以合理的态度提出投诉
- 对职员有礼及尊重

若投诉人未能配合，查讯进度及／或结果可能会受影响。届时本署会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的证据作出判断，或终止查讯等。

香港申诉专员公署

地址	香港干诺道中 168-200 号 信德中心招商局大厦 30 楼
邮箱	香港邮政总局信箱 3300 号
查询及投诉热线	(852) 2629 0555
传真	(852) 2882 8149
网址	http://www.ombudsman.hk
查询电邮	enquiry@ombudsman.hk
投诉电邮	complaints@ombudsman.hk

FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的
森林資源的紙張
FSC™ C127090

本年报采用环保纸张印制